وزارة التعليم العالي

المعهد المصري العالي للسياحة والفنادق

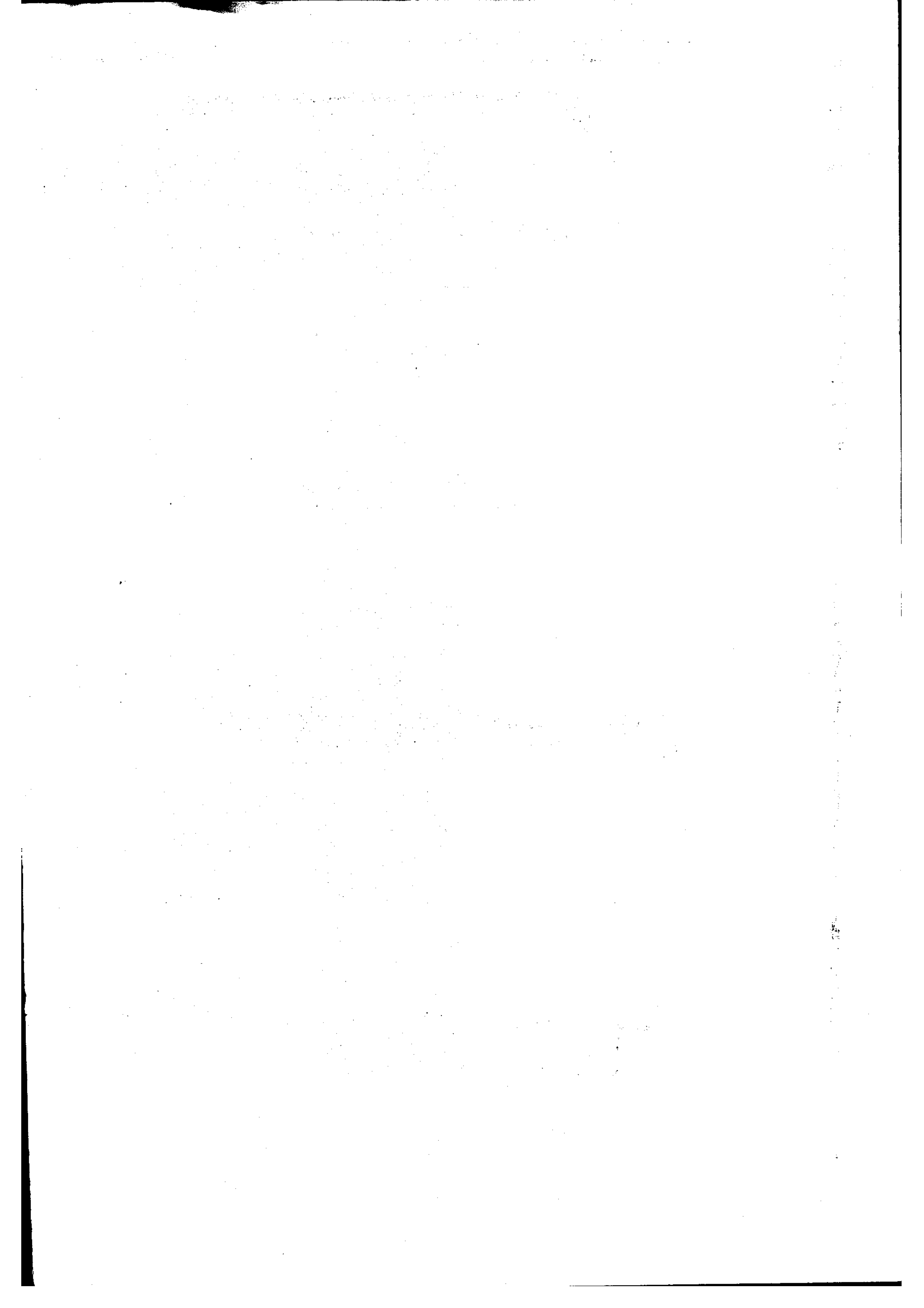
محاضرات

في

صناعة الفنادق

دكتور / سامي محجوب

١٩٩٧-١٩٩٨



مقدمة:

نتيجة لتطور وسائل التنقل التي نراها الآن في عصرنا الحاضر فكر الإنسان في تطور الملجأ والمأوى الذي يقيم فيه ليستريح وينام ، فقد كان في القديم يلجأ إلى المغارات والكهوف ثم بدأ يستخدم الخيام للإقامة فيها أثناء أسفار ثم بدا التطور بإنشاء المباني المختلفة الأشكال والأغراض . تطورت هذه المنشات من الدور إلى الفنادق التي اتخذت مع الوقت أشكال وصفات مختلفة بعد أن تعددت الأغراض والمصالح وهذا ما نراه في الفنادق المختلفة.

يعتبر الفندق اليوم أحد مستلزمات الحضارة الحديثة ولذلك لا يمكننا تصور وجود بلد متحضر بدون فنادق ، فالفندق لا يمثل تقدم نظام الضيافة التي تطورت كثيرا في الوقت الحاضر فحسب بل لان وجوده اصبح ضرورة لاغنى عنها تبعا لتقدم وسائل النقل المطرد. ولا يمكن أن نتصور اليوم قيام حياة الشعوب المتحضرة بدون وجود نظام فندقي فيهأ يسمح بإقامة جماعات المسافرين الذين ينتقلون في شتى أنحاء العالم للضرورة أو العمل أو الاستجمام.

فالفندق أذن يقوم بإشباع حاجة ضرورية في الحياة الحديثة. وهكذا يمكن القول بان صناعة الفنادق كانت دائما ولا تزال في تطور مستمر يسير على قدم المساواة مع تطور صناعة النقل فمن هذه الصناعة يستمد الفندق العنصر الأساسي لحياته إلا هو المسافر الذي يتعين إيواءه.

وصناعة الفنادق بخلاف كونها مرتبطة بصناعة النقل ارتباطا وثيقا بسبب وحدة العمل إلا أنها تكون معها تجانسا ملموسا من ناحية التكوين الاقتصادي فلا

صناعة الفنادق ولا صناعة النقل تهدفان في نشاطهما إلى الإنتاج أو صناعة السلع إنما يقوم غرضها على تقديم خدات مكملة للحياة الحديثة .

اخذت تجارة الفنادق بفضل استعمال الآت وتحسين الأنشاءات وتقدم وتنظيم الهيئات العمالية تتغير حتى صارت عداد الصناعات واحتلت مكانتها في ميدان النشاط الاقتصادى. فصناعة الفنادق اليوم كأى صناعة أخرى اصبح لها أخصاؤها في كل ما يتعلق بها ولها منظموها ولها ثقافتها ولها قوانينها كما أن لها سياستها.

مع مرور السنين والأزمان والعادات والتقاليد ومع تنوع في أشكال البلدان المختلفة بدأت صناعة الفنادق تأخذ بمبدأ التخطيط والتنظيم والمراقبة لقطاع الفنادق.

عرفت الحضارات أماكن تشبه إلى حد كبير دور الضيافة وتتمثل في الفنادق التى توفر وسائل الراحة والترفيه والبعد عن الضوضاء والخدمات التى تعد عن أرقى المستويات فما جعل اتجاه رجال الأعمال إلى الأقامة بالفنادق أمر طبيعيا فهم لايجدون متسعا من الوقت للقيام بأمورهم الشخصية في الوقت الذى يقوم الفندق بتسهيل جميع خدماتهم المتمثلة في قطاع متكامل خاص بهم يشمل المجالات التجارية والبنوك وشركات السياحة والمكتبات........ألخ حيث تقوم الفنادق بتوفر كافة وسائل الترفيه والراحة إلى العملاء الذين يقضون أجازة بها.

من أجل ذلك نشأت صناعة الفنادق بعد أن تعددت الأهداف التى من أجلها ينتقل الأنسان فالتنقل يتم لأغراض تجارية.

صناعة أو سياحية أو علاجية أو رياضية أو لعقد المؤتمرات المختلفة ، وتلك الأغراض تحتاج بالضرورة إلى مقومات معينة لتحقيق الهدف والغاية من التنقل.

وعلى هذا يمكن القول أن صناعة الفنادق لها عناصر أساسية تمثل أضلاع مثلث هي المسافر - الفندق - وسيلة النقل. والعمل الفندقي يجب أن يكون عملا متكاملا تتضافر فيه كل جهود العاملين لإنجاحه وظهوره بالمظهر المشرف الذي ينبغي أن يكون عليه وأقسام الفنادق الحديثة تعمل على خدمة الضيف وراحته دون أن تكون على صلة مباشرة ومنها على سبيل المثال المطبخ - الصيانة - المشتريات - المغسلة. كما أن هناك أقسام يتطلب طبيعة عملها التعامل مع الضيف مثل المكاتب الأمامية - الخدمة - الأمن - المبيعات - العلاقات العامة وكل هذه الأقسام يكمل بعضها بعض.

ولاشك أن التعامل مع أصحاب الثقافات المختلفة من الضيوف يعطى الفرصة للتعرف على مبادئ وقيم جديدة فكل شعب له طابعه المميز له وثقافته الخاصة به.

وترجع الفنادق في نشأتها وقوانينها إلى العصر الروماني والقانون الروماني كما إنها تستند في اغلب أحكامها إلى العرف الدولي الذي صاحبها في تطورها خلال تلك العصور الطويلة.

المؤلف.

الباب الأول

نشأة وتطور صناعة الفنادق

الباب الأول

نشأة وتطور صناعة الفنادق

صناعة الفنادق ليست من الصناعة من الصناعات الحديثة بل هى من الصناعات القديمة التى ترجع في نشاتها الى عصور سابقة فحركة السفر والتنقل هى السبب الرئيسى في التفكير للعمل على توفير مكان يأوى اليه المسافر للراحة...... فحركة التنقل مهما اختلف غرضها أو هدفها بدأت منذ ظهور الأنسان أو منذ ظهور البشرية .

سوف نستعرض نشأة صناعة الفنادق وتطورها عبر العصور ومواكبتها لتطور الأنسان وزيادة رغباته وحاجياته.

ونقسم كلامنا في دراسة تاريخ الفندقة إلى الآتى:-

١) الفندقة في الشرق القديم.

٢) الفندقة عند الأغريق.

٣) الفندقة عند الرومان.

٤) الفندقة في العصور الوسطى.

٥) الفندقة في العصر الحديث.

١) الفندقة في الشرق القديم

كانت الضيافة من أعظم مآثر الحضارة القديمة ولاسيما في الشرق القديم ولعل هذا هو السبب في تأخر ظهور الفنادق في بلاده.

في واقع الأمر أن السبب في عدم ظهور الفنادق في الشرق القديم ومنه مصر كان ضرورة كما أسلفنا إلى ما أشتهر عن الشرق القديم من كرم الضيافة.

ففي مصر القديمة كان الغريب ينتقل من أقصى البلاد إلى أقصاها فينزل دوار العمدة حيث يجد المأوى والمأكل دون مقابل.

وهكذا كانت الحال بالنسبة لباقي بلدان الشرق القديم ولاسيما البلاد العربية التي بالغت في إكرام الضيوف حتى أصبحت الضيافة الغربية في العالم كله مضرب للأمثال.

وهناك رأى يرى أن الفندق ظهرت في الشرق القديم قبل ظهورها في القارة الأوربية بزمن طويل إلا أن الرأي الأرجح هو عدم ظهور الفندقة عند الشعوب الشرقية القديمة لاشتهار هؤلاء الشعوب بكرم الضيافة.

إلا أن اليهود الذين عاشوا ضمن أفراد المجتمعات الشرقية القديمة لم يشتهروا مثلهم بكرم الضيافة بل عرفوا على مرور الزمان بالشح والبخل. والثابت فعلا انهم كانوا يديرون بعض النزل العامة وهم الذين كانوا يترددون عليها ويجذبون إليها البغاة من أبناء الشعب . لذلك لم يكن يتردد على تلك النزل الأشراف من المواطنين لما عرف عنها من سوء السمعة وهذه النزل كانت عبارة عن حانات خصصت لاحتساء الخمر.

وكلمتي الحان والخان تتفقا في انه يقدم في كل منهما الخمر والمأكل إلا أن الخان يختلف عن الحان في أن الأول يقدم فيه المأوى دون الثاني.

هذا كان شأن الفندقة أي الضيافة العامة عند اليهود أما بالنسبة للضيافة الخاصة فكان اليهودي عندما ينتقل من بلد إلى بلد سواء لتجارة أو لزيارة إذا نزل ضيف على شخص يعرفه كان لزاما عليه أن يحمل معه من البلد الذي يقيم فيه الهدايا التي تساوى قيمة الضيافة التي ينتظر أن يلقاها من مضيفة اليهودي.

وكلمة خان هي من اصل تركي وفارسي وتعنى بيت أو نزل أو مكان أو محل.
وقد حظي هذا النوع من الخانات (الضيافة المدفوعة) بالتطور المستمر حيث كان يتنافس أصحابها في تقديم الطعام واللهو والراحة للمسافرين للحصول منهم على اكبر مقابل.

٢- الفندق عند الإغريق

كان الإغريق مثل أهل الشرق يشتهرون بكرم الضيافة فالضيافة الخاصة والعامة في العالم القديم تقتصر في الأصل على إشباع حاجة المسافر العابر سواء أكانت هذه الحاجة لزيارة أم لتجارة . فان توثيق العلاقات وتزايدها بين المدن وبعضها البعض وما استتبع ذلك من كثرة الأسفار وتعدد الحاجات تطلب إنشاء النزل السكنية العامة لتفي بهذه الأغراض ولاسيما في المدن التي أصبحت مراكز تجارية هامة.

يلاحظ أن الفندقة قبل أن تصل إلى هذا المدى من التطور مرت بمراحل متعددة وكانت تفي بأغراض متنوعة. وهذا ما يبين لنا من دراسة اصل الفندقة ونشأتها عند الإغريق.

كانت عادات وعبادات الإغريق تقضى بان كل ضيف غريب هو رسول الآلة (زيوس) ومصدر سعادة لمن يستضيفه عنده فكان كل مواطن إغريقي متيسر الحال يخصص في منزله غرفة لإيواء الأغراب (مضيفة)

أما الضيافة العامة أي الضيافة المدفوعة وهى الفندقة بمعناها المعروف فقد نشأت أول ما نشأت في أحضان المعابد فقد ذكر عن الفنادق العامة التي كانت عبارة

عن ملاجئ يأوي إليها الحجاج الذين يفدون إلى المعابد الكبرى من شتى أنحاء البلاد لتقديم القرابين والفروض الدينية.

كانت الفنادق عبارة عن نزل سكنية تنشا بالقرب من المعابد والأماكن المقدسة وحيث كانت تجرى الاحتفالات والمراسم الدينية والمدنية وحيث كان المرضى كذلك يشاركون باقي الزوار هذه الاحتفالات اعتقادا منهم أن البركة سوف تحل بهم ويشفون من أمراضهم. كل ذلك كان يؤدى إلى تجمعات كبيرة من طبقات الشعب على مختلف فئاتها. حيث كان الفقراء يقيمون في خيام أو عشش مأجرة من الغير. أما الأغنياء كانوا يقيمون في نزل أنشئت خصيصا لهذه الفئة من المواطنين وكان موقعها لاصق بالمعابد. وتلك النزل كانت تنشا بواسطة رجال الدين الذين كانوا يتقاضون دخلها لأنفسهم.

وهكذا نرى أن الفندقة القديمة عند الإغريق كانت أساسا للفندقة الدينية والفندقة العلاجية إلى حد ما.

أما عن الفندقة العلاجية فقديما كان العلاج يتم نتيجة لعامل نفسي أو روحاني مصحوبا في بعض الأحيان بعامل فسيولوجي وفي الوقت الحاضر تقام الفنادق العلاجية قرب نبع ماء معدنية أو كبريتية تشمل كل منها ما يفيد في علاج أمراض معينة. منها ما يفيد في علاج المعدة ومنها ما يفيد في علاج الكلى أو الروماتيزم ومنها ما يفيد في الأمراض الجلدية.

وبعد أن اتسعت الإمبراطورية اليونانية القديمة ظهر نوع ثالث من الفندقة يمكن أن نسميه الفندقة التجارية أو السياحية .كان الغرض من إنشاء تلك النزل هو إيواء وإطعام كبار التجار أو الحكام الذين كانوا يفدون إلى العاصمة لتقديم الهدايا والولاء للأباطرة الإغريق وكان يطلق على هذه النزل لفظ Proxenes وهى مركبة من مقطعين Pro وتعني قبل و xenia ومعناها ضيافة أي ما قبل الضيافة . وذلك أن الحكام والتجار كانوا ينزلون هذه النزل قبل أن يمثلون بين يدي الإمبراطور فكانوا ينزلون فيها على حسابهم الخاص وكانوا يبالغون في الإسراف وإقامة الولائم ويحيطون أنفسهم

بالهيبة والفخار حتى تصل شهرتهم إلى مسامع الإمبراطور فيعجل بمقابلتهم ثم يستضيفهم بعد ذلك في قصره بالمجان بطبيعة الحال.

وبعد أن توطدت العلاقات بين الإمبراطورية اليونانية وباقي شعوب الشرق الأوسط زاد حجم التجارة بينها وبينهم . وهذه التجارة كانت تحتاج إلى الإقامة سواء في الموانئ أو في المدن التي تعتبر مراكز تجارية بعض الوقت لذلك أنشئت في تلك المناطق نزل لهذا الغرض وأطلق لفظ Pandoketa أو Pandokia وقد اشتهرت تلك النزل بسوء حالتها وقذارتها.

مما كان له اثره السيئ على سمعة مهنة الفندقة في ذلك الوقت ورسخ للأسف في الأذهان إلى وقت قريب ذلك أن بعض اللصوص كانوا يندسون بين الزوار ويحتالون عليهم وكذلك الشان لأثرياء التجار.

ومن اقدم النزل الفندقية التي تحقق وجودها عند الإغريق النزل المعروف باسم Leonidaion ببلدة Olympia وهو من أبنية القرن الرابع قبل الميلاد كان محاط من الخارج بأعمدة من الطراز اليونيكى ومن الداخل يتوسطة فناء مكشوف نقشت جوانبه بنقوش من الطراز الدوريكى وكانت الغرف ذات الأحكام والأعداد المتفاوتة في كل جانب تطل على هذا الفناء.

وبلده أوليمبيا كانت تقام فيها فنادق تخصص لإقامة الأبطال والألعاب الرياضية وهذه النزل كانت الأساس القديم للسياحة الرياضة.

إلا انه ثمة فندق اقدم من الليونيدايون Leonidaion هو ذلك الذي بناه اللاسيديمون Lacedemones عقب تدمير بلدة بلاسيا قرب الهيرايون ذلك المبنى كان يتكون من طابقين.

تعتبر النزل التي أقيمت داخل معبد اسكبيوا في بلدة ابيداورو من النزل القديمة ذات الأهمية الكبيرة حيث كان يقيم المتعبدون في خلوات لفترات طويلة ينصرفون

خلالها للعبادة أو للعلاج. ولم تكن للمباني الفندقية في العصور الغابرة أي طابع أو طراز خاص كما هي الحال في الفنادق الحديثة فالعناية بالطرز الهندسية الممتازة كانت تقتصر في العادة على المعابد والمسارح. أما الفنادق فكان يكتفي فيها أن تتسم بالأشكال المستعملة في المساكن العادية للمواطنين أي أن الغرف كانت توزع بطريقة انفرادية تطل على صحن داخلي يكون في العادة مستطيل الشكل.

٣- الفندقة عند الرومان

برغم من أن الفندقة عند الرومان لم تأت بجديد يزيد على ما أتت به الفندقة الإغريقية من الناحية النوعية إلا أننا نرى أنها فاقت هذه الأخيرة بان صقلها ونظمتها من الشكلية ومن الناحية القانونية فالقانون الروماني غزا العالم القديم والحديث بنظمه وإحكامه. وهو في هذه الناحية لم يغفل الفندقة ذلك أن اغلب الأحكام القانونية التي تضمنها التقنيات المدنية الحديثة للدول يرجع اصلها إلى القانون الروماني.

كانت الجنود الزاحفة في الفتوحات الرومانية تحتاج خلال سيرها إلى ملاجئ تأويها ليلا وتحميها نهارا من حرارة الشمس. فكان الحكام والسلاطين يقيمون لهم في طريقهم مبان جماعية في قلب الصحارى على مسافات متباعدة وبقدر الإمكان يختارون مقرها قرب الآبار ومنابع المياه وكان يطلق على هذه النزل لفظ Cauponae تلك الأبنية كانت لحماية المسافر من تقلبات الطقس خلال المواسم المختلفة لكنها كانت خالية من الفراش ومن الزاد كما إنها كانت لوقاية المسافرين من خطر التعرض للوحوش والضواري. فلم يكن يدفع فيها مقابل لقاء الإقامة.

عرفت هذه النزل بعد الفتوحات في بلاد شرق البحر المتوسط مثال القسطنطين وبلاد الفرس وفى سائر البلدان القريبة باسم الخان ، أما في بلاد شمال أفريقيا فقد

عرفت باسم نزل أو كرفان سراى أي سراى القوافل لأنها أصبحت بعد الفتوحات الرومانية تعد لإيواء القوافل والمسافرين وقد أنشئت بعد ذلك خانات على مشارف المدن وداخلها على غرار الخانات المعروفة لنا الآن يأوي إليها الجند العائدون كما كان يأوي إليها التجار والمسافرين وكان يطلق على هذه النزل لفظ Diverticula نظرا لما كانت تتضمن من وسائل اللهو فأصبحت هي الأساس للخانات والملاهي المعروفة في العصر الحديث.

اقتصرت مزاولة الاشتغال بهذه المهنة على العبيد والعتقاء لما لصق بها من سوء السمعة فلم يكن هؤلاء يمانعون في التعاون والاشتراك مع اللصوص وقطاع الطرق وغيرهم من محترفي الإجرام في سرقة واغتيال المسافرين واقتسام الغنائم معهم.

هذه الأمور أدت إلى تدخل الحكام بسن القوانين المشهورة لردع مرتكبي الجرائم ومن هنا بدأت التشريعات الفندقية تظهر في القانون الروماني. فالقانون الروماني هو القانون القديم الوحيد الذي نظم صناعة الفنادق بصفة خاصة.

فقانون جوليا الروماني يمنع الغواني والمضيفات من الاشتغال والتردد على الخانات وذلك لسلب أموال المسافرين. والقانون أيضا يحمل صاحب الخان مسئولية عمل تابعه وكانت هذه المسئولية هي أساس المسئولية التضامنية أي مسئولية المتبوع عن أعمال تابعة في كافة القوانين الحديثة ثم استحدث مسئولية صاحب الخان عن ودائع النزيل وأمتعته وكان ذلك هو الأصل في نشأة مسئولية الفندقي المدنية.

٤- الفندقة في العصور الوسطى

في العصور الوسطى كانت المسيحية قد انتشرت وعمت القارة الأوربية وتمكنت التقاليد الدينية وقتئذ بما عرفت من حب للمستقبل بكرم الضيافة واعتبرته أحد الواجبات الدينية .إلا أن هذه الضيافات الخاصة لم تستمر طويلا نظرا لتزايد الأسفار سواء أكانت لتجارة أم لتأدية فروض الحج الأمر الذي أدى إلى انتشار الفندقة العامة في المدن وقد كانت هي الأخرى على غرار خانات العصور القديمة تشتهر بسوء السمعة لأنها كانت عبارة عن أوكار للصوص وقطاع الطرق بالاتفاق مع أصحابها. وهنا أيضا لم يكف الحكام والولاة عن إصدار التشريعات الفندقية المنظمة لها بقصد حماية المسافرين وكان صدور اكثر هذه التشريعات في الفترة الواقعة بين القرنين الرابع عشر والثامن عشر.

كان الخان عبارة على نزل ريفي يمتلكه أحد أهل القرى الميسورى الحال وكان هذا النزل يتكون في العادة من طابقين: الطابق الأرضي منه يتكون من قاعة كبيرة بالمدخل هي عبارة عن صالة الطعام توضع في وسطها مائدة كبيرة جدا وعلى جانبيها مقاعد كما يوجد بار ويخصص في هذا الطابق قسم خاص بالمطبخ وقبو الخمور. أما الطابق العلوي فكان يخصص كله لغرف إقامة النزلاء وكان عدد هذه الغرف لا يزيد في اغلب الأحيان عن خمس غرف بعضها بسرير واحد والبعض الآخر بسريرين. ورغم أن الخان اخذ في الاختفاء في العصر الحديث إلا أننا نجد بعض المقاهي والمطاعم في العواصم الكبرى تلجأ إلى تقليد الخانات القديمة كوسيلة للدعاية واجتذاب والرواد.

تميزت الفنادق في القرون الوسطى بطرازها القوطي ثم بذلك أخذت طراز عصر النهضة. وكانت تلك المباني عبارة عن قصور كبيرة بها مدخل رئيسي يقع بين برجين صغيرين ويفضى هذا المدخل إلى مدخل آخر اصغر منه وهذا يؤدى إلى سرداب ضيق

السلم إلى الغرف وقبل الغرف يمر بردهتين كبيرتين كانتا خالتين من كل أثاث يليهما عدة صالونات ثم غرف النوم حيث كانت تلك الغرف مجهزة بأثاث. أخذت عيوب الفنادق في العصور الوسطى تختفي في العصر الحديث فالمظهر التقليدي لفنادق العصور الوسطى اختفى وحل محله فنادق لا تنظر للمظهر بقدر ما تنظر للجوهر وتقديم كافة ما يشعر النزيل بالراحة.

برغم بقاء التشريعات الفندقية في أواخر العصور الوسطى على حالها الأولى إلا أن مهنة الفندقة نفسها أخذت تتجول شيئا فشيئا نتيجة لإدخال الآلات عليها وتحسن وسائل الإنشاء وغيرها حتى أصبحت في عداد الصناعات. فانتشار طرق المواصلات في القرن التاسع عشر نتيجة لاختراع الآلات البخارية والسكك الحديدية ازدادت الأسفار زيادة كبيرة مما ساعد على تحويل الخانات الريفية الصغيرة إلى فنادق كبيرة وبالتالي تحولت مهنة الفنادق إلى صناعة الفنادق كما هي معروفة في العصر الحديث ، فظهر التخصص المهني في صناعة الفنادق.

٤- الفندقة في العصر الحديث

العصر الحديث الذي يشهد هذه الطفرة الهائلة من التطور في كافة المجالات وما أحدثته تكنولوجيا العصر الحديث من تطور كبير في شتى مجالات الحياة.

شهدت الصناعة الفندقية في الحقبة الأولى من هذا القرن تطورا هائلا في إقامة العديد من القصور التي شيدت من اجل استقبال ملوك ورؤساء دول العالم . وفي مرحلة تالية تحولت هذه القصور إلى فنادق ذات طابع مميز وهذا بطبيعة الحال نظرا لتغير وتطور الحياة وازدياد حركة المسافرين. وفي مرحلة ثالثة شهدت هذه الصناعة بعض التعديلات على هذه المنشات مع ازدياد أعداد المسافرين والتطور العلمي والتكنولوجي

الذي ساعد هذه الصناعة على الاستفادة من كل ما هو حديث ومبتكر والذي من شأنه كان أحد عوامل التطوير والتحديث وتنوع هذه الصناعة الهامة.

والدوافع أدت إلى تطوير هذه الصناعة ترجع إلى:

١- تنوع وتعدد حاجات ورغبات المسافرين والنزلاء

نتيجة لتعدد وتنوع الحاجات والرغبات اصبح ما كان يعتبر شئ ثانوي في الماضي ضروري في الوقت الحالي فهناك عشرات من الخدمات التي أصبحت ضرورة لا غنى عنها في جميع الفنادق بمستوياتها المختلفة والمحاولات مستمرة لتغطية كافة احتياجات نزلاء الفنادق.

٢- اختلاف أغراض السفر

تنوعت واختلفت أغراض السفر والانتقال من بلد لآخر. فهناك المسافر للنزهة أو للاستجمام أو من اجل حضور مؤتمرات أو بغرض الاشتراك في مسابقة رياضية أو العلاج أو الزيارة. كما أن تطور أسلوب الحياة نفسها مما يستتبع بالضرورة تنوع الاحتياجات وتباينها.

٣- اختلاف العادات والثقافات واللغات والتقاليد

زائري الفنادق أفراد وجماعات من شتى بقاع الدنيا مختلفي الثقافة والعقيدة والجنس والعادات واللغات ولعل أحد أهم الأسباب التي جعلت صناعة الفنادق دائمة التطوير والابتكار هي الرغبة في تقديم خدمة شاملة وتحقق احتياجات ورغبات النزلاء مهما كانت اختلافاتهم.

انتشار الفنادق وتدفق أعداد السائحين في السنوات القليلة الماضية كان له دفعة قوية بهذه الصناعة تمثلت في:-

١- تعدد وتنوع خدمات الفنادق

لم تعد خدمة الضيف أو السائح تقتصر على أقامته وغذائه بل بدأت الخدمة في الفنادق تأخذ شكل جديد وظهرت أنواع من الخدمة لم تكن معروفة من قبل على سبيل المثال :الخدمة البنكية – خدمة تأجير السيارة – الخدمة البريدية- توفير الجرائد والمجلات والورد والسجائر والاتصال التليفوني والفاكس والتلكس .... الخ. ومن هناك بدا التفكير في إنشاء فنادق متخصصة توفر خدمات رياضية وعلاجية ومؤتمرات...... وغيرها.

٢- توفير كافة متطلبات واحتياجات الضيف

تدخل الفنادق في الوقت الحاضر في منافسة قوية فيما بينها لتوفير أفكار نزلائها فيما يطلبون إقامة مريحة وخدمة ممتازة.

٣- تطوير اسلوب الخدمة

الدراسة والعلم هما وسيلتان للتطوير وبدأت مدارس وكليات ومعاهد الفنادق تنتشرة تظهر على الساحة وبدأ خريجى تلك المؤسسات العلمية يأخذوا أماكن في الفنادق وهم الذين يقع على عاتقهم تغيير واضافة اساليب جديدة تلائم حركة التطوير في الخدمات الفندقية المختلفة. فالحركة الفندقية الحديثة تهدف إلى تقديم الأفضل والأجود وتلبية رغبات السائحين مهما تعددت وتنوعت. فالضيف هو العنصر الأساسى لقيام صناعة الفندقة.

الباب الثانى

أنواع الفنادق

الباب الثاني

أنواع الفنادق

أن النظام الفندقى يسير جنبا إلى جنب مع طرق المواصلات فيكون معها كلا لا يتجزأ فكثرة الأسفار في العصر الحديث أستتبعت بالضرورة خلق أنواع مختلفة من الفنادق مهمتها إشباع حاجات المسافرين.

فالفندق هو مكان مخصص لأستقبال النزيل وتقديم خدمة الأعاشة له مقابل مبلغ من المال . وبعض الفنادق تسمح لها إمكانياتها بإضافة خدمات أخرى وأنشطة فأنواع الفنادق تختلف من فندق إلى آخر حسب موقعه وامكانياته وتصنيفه . كما يلاحظ أن أنواع الفنادق تتبع هى الأخرى التصنيف الفندقى يعنى أن كل نوع يمكن أن يشتمل على فنادق من مختلف الدرجات فنجد فعلا فنادق علاجيه من الدرجة الأولى والثانية بل يمكن أن نجد أن نوعا واحدا من الفنادق يجمع بين الفئات المختلفة .

فالفنادق جميعها مشتركة في تقديم خدمة اساسية لاغنى عنها وهى خدمة الأقامة والأعاشة . الا أن بعض الفنادق قد تتميز عن الأخرى بتوفير خدمة أو بعض الخدمات الأضافية (توفير ملاعب لممارسة رياضات - أقامة مهرجانات - مسابقات صيد الأسماك...... الخ.

انتشرت الفنادق وأصبح مشروع أنشاء فندق من المشروعات التى تجد اقبالا هائلا ومتزايدا لدى الأفراد والهيئات.

وأنشات العديد من الفنادق في كل انحاء مصر. فنجد الفنادق داخل قلب المدن الكبرى وبالقرب من البحر والصحراء وعلى الطرق السريعة والفنادق المقامة بالقرب من المطارات والموانى والسكك الحديدة وفى بعض المناطق القريبة من الأثار والمتاحف.

ولم تكن حركة النهضة الفندقية والتوسع في أنشاء هذه الفنادق حركة عشوائية أو غير مدروسة وانما جاءت تلك الطفرة الهائلة نتيجة للآتى:-

١- زيادة حركة السفر وعدد المسافرين

٢-الدعاية التى تقوم بها وسائل الاعلام والمكاتب السياحية في دول العالم المختلفة.

٣- مقومات مصر السياحية النادرة.

٤- المواكبة لعصر العلم والتكنولوجيا ويتضح ذلك من خلال وسائل النقل والمواصلات والاتصالات الحديثة والمؤتمرات الدولية التى تقام بها.

٥- موقع مصر الجغرافى المتميز.

٦-انشاء كليات ومعاهد فندقية متخصصة لتخريج كوادر فندقية مؤهلة.

٧-فتح باب الاستثمار امام المستثمرين.

فالحركة الفندقية الحديثة تهدف الى تقديم الأفضل والأجود وتلبية رغبات السائحين مهما تعددت وتنوعت فالضيف العنصر الاساسى لقيام صناعة الفندقة.

ويمكن أن نقسم الفنادق إلى:-

- فنادق العبور
- فنادق الأقامة الدائمة
- فنادق الاقامة المؤقتة
- الفنادق الموسمية
- الفنادق العلاجية
- الفنادق الرياضية
- الفنادق المتحركة

وفيمايلى نعرض بشكل مفصل لكل من هذه الفنادق:

- **فنادق العبور**

أصبح فندق العبور مع مرور الزمن من أهم الفنادق وأكثرها أنتشارا في العصر الحديث ولاسيما في المدن التجارية الكبرى وذلك حيث تتشابك شرايين الطرق والسكك الحديدية والموانى والمطارات.

فهذا النوع من الفنادق الذى استدعت وجوده متطلبات المدنية الحديثة يعتمد اعتمادا كليا على حركة الترانزيت المعتادة في المنطقة التى يقع فيها فهذه الفنادق تقام بالقرب من محطات السكك الحديدية والمطارات والموانى...... والأصل في أنشاء هذه الفنادق يرجع إلى خانات العصور الوسطى التى كانت تقام على مفارق الطرق.

أما في عصرنا الحالى فهى تقام في المدن والعواصم الكبرى غالبا ما يقصدها المسافر العابر (ترانزيت) وأقامته بها لاتتعدى ساعات أو يوم على أكثر تقدير.

لايهتم أصحاب هذا النوع من الفنادق بجعل غرفها فسيحة ولا أثاثها فاخر كما هو الحال في الفنادق السياحية...... يتكون الفندق من مجموعة من الغرف مزود بكل غرفة حمام وبالفندق قاعة لتناول الطعام أو كافيتريا تتوافر به الخدمات الضرورية مثل خدمة البنك والبريد والغسيل والمكوى وتليفون وفاكس وتلكس ومحل قص الشعر وخدمة مسح الأحذية وخدمة بيع الورد والحلوى والسجائر.

ولعل بداية فنادق العبور بمصر هي فنادق مصر الجديدة بالقرب من المطار هما فندقي هليوبوليس هاوس قديما وهذين الفندقين كانا يمثلان فنادق العبور حيث كان معظم من يقصدونه لا تزيد مدة أقامتهم به عن ساعات قليلة أو يوم واحد وقد ظهر الآن العديد بالقرب من المطار مثل فندق نوفوتيل وموفنبيك وشيراتون هليوبوليس أضيفت لهذه الفنادق خدمات أخرى كثيرة لم تكون تعرف من قبل في فنادق العبور قديما مثل توفير حمامات بخار سونا – خدمة غرف – حمام سباحة ...... الخ. ونجد في المدن الكبيرة التي تزداد فيها حركة العبور فنادق من مختلف الدرجات ويمكن تقسيم فنادق العبور إلى:-

- فنادق المدن وتقسم إلى فنادق ليلية وفنادق نهارية
- فنادق المطارات
- فنادق راكبي السيارات (Motels)
- بيوت الشباب
- الاستراحات السياحية

الموتيل :

هذا النوع من الفنادق يكون في شكل أرضى أو أفقي على نفس الطراز الذي تكون عليه القرى السياحية. وفى العادة يقع الموتيل على مداخل الرئيسية على أساس أن سائق السيارة أو المسافر بالطريق قد يحتاج إلى التوقف من عناء رحلة طويلة برا للراحة أو الإقامة لمدة قصيرة لتقديم خدمات الإقامة والإعاشة لرواده. إلى جانب خدمات أخري كالترفيه أو الخدمات التليفونية أو البريدية أو المصرفية التي قد يحتاجها العابر أو المسافر برا وينتشر الموتيل بصفة عامة في جميع أنحاء أوروبا

والأمريكتين ويرجع للولايات المتحدة الأمريكية الفضل على استحداث هذا النوع من الفنادق.

كما سبق القول هذا النوع من الفنادق عبارة عن مباني صغيرة الحجم تحتوى على غرفة مستقلة بما يلزمها ومكان للسيارات وفى العادة يتوسط هذه المبنى مبنى كبير يحتوى على مطعم وبار والمقهى وجاءت فكرة هذا النوع من الإقامة نتيجة كبر الولايات الأمريكية وكثرة أسفار الأمريكيين برا ومن اشهر الشركات العالمية المتخصصة في إنشاء وإدارة الموتيلات هي:Holiday Inn .

فنادق الإقامة الدائمة

تسميه فنادق الإقامة الدائمة في حقيقة الأمر هي تسمية خاطئة فالفندق ليس مكان للإقامة الدائمة مهما طالت فترة الإقامة به وإنما المقصود بفنادق الإقامة الدائمة أنها أحد نظم الإدارة الفندقية بمعنى أنها تتبع صناعة الفنادق في نظامها وفى أدارتها ونظام البيت الفندق منتشر في البلاد الأجنبية وهو ينتشر بصفة خاصة فى المراكز الصناعية والتجارية الكبرى . فهي تأوي الأفراد الذين يعملون في تلك المناطق بعيدين عن أسرهم أو يقيمون مع أفراد قلائل من أسرهم.

هذا النوع من الفنادق يتكون من وحدات سكنية عبارة عن غرف نوم منفصلة عن بعضها البعض ومشتملة على جميع المنافع الصحية كما تشتمل كذلك على لوازم المطبخ ووسائل التدفئة والغاز وهذه المنافع الأخيرة عمومية يجوز للساكن الانتفاع بها كما يجوز له أن يمتنع عن الانتفاع بها وفقا لإمكانية المالية وتركيبات المطبخ في هذه النزل اغلبها كهربائية وفى أضيق الحدود.

وفى الطابق الأرضي لهذه النزل توجد كما يوجد بكل فندق أخر المرافق الآتية :

صالة طعام عمومية وصالة لعب وصالة مطالعة وصالة كتابة وصالة للأطفال.

ويجوز الحد من عدد صالات الانتظار إلا أن وجودها من الأمور المفضلة كما تقوم هذه النزل بغسل ملابس النزلاء وكيها. وفى بعض البلدان يصل عدد غرف تلك النزل إلى آلف غرفة.

ولقد بدأت مثل هذه الفنادق تنتشر في أنحاء البلاد وخاصة في المدن الجديدة مثل العاشر رمضان ٦ أكتوبر ومدينة السادات و١٥ مايو ففي هذه المدن العاملون يكونوا بمفردهم بدون أسرهم مما يدفعهم إلى قصد مثل هذه الفنادق فالمدن الجديدة عموما في حاجة شديدة لمثل هذه الفنادق.

- **فنادق الإقامة المؤقتة**

نوع آخر هو عبارة عن نوع خاص من التنظيمات القريبة من صناعة الفنادق سواء من حيث التنظيم أم من حيث الإدارة تلك هي المعسكرات التي يمكننا أن تطلق عليها اسم الفنادق المؤقتة. ويمكن تقسيم المعسكرات بصفة عامة قسمين كبير من : المعسكرات الجماعية والمعسكرات الفردية أما الأولى فهي التي تقوم بها بعض الهيئات والجمعيات والنقابات والأندية حيث تنشأ على مساحات معينة من الأراضي الواقعة في مناطق تمتاز بظروف طبيعة خاصة على شاطئ البحر أو فوق جبل أو قرب غابة أو نبع مياه طبيعية. فاختيار الموقع من أهم العوامل في إنشاء المعسكرات الجماعية والفردية على حد سواء.

أما من ناحية التجهيز والإنشاءات فتجهيز هذه المعسكرات بكافة ما يلزم للإقامة من أثاث ضروري وان توفر فيها الأدوات الصحية والإضاءة والمياه الصالحة للشرب والاغتسال ويجب أن يتوفر للمعسكر مكتب للإدارة التي تقوم بالأشراف عليه .

والمعسكرات الجماعية تقبل للإقامة فيها أعضاء الهيئة التي قامت بإنشائها فقط وذلك مقابل دفع اشتراك ثابت.

أما المعسكرات الفردية فهي لا تختلف عن المعسكرات الجماعية من حيث التجهيز والإنشاءات إذ أنها تحتوى هي الأخرى على دورات مياه وحمامات مزودة بالإدشاش والأدوات الصحية والإضاءة ومياه الشرب والاغتسال كما يخصص فيها كذلك مكتب للإدارة والمعسكرات الفردية خلاف المعسكرات الجماعية التي لا تقدم الإقامة إلا لأعضائها فقط. تقوم بإيجار خيامها لمن يرغب.

أما من حيث توزيع الخيام تخصص كما سبق القول خيمة كبيرة لإدارة المعسكر على أن تكون في موقع يمكن المدير من الأشراف على باقي الخيام كما تقام خيمة اكبر لاستعمالها في الاجتماعات وفى تناول وجبات الطعام متوفر فيها الموائد والمقاعد الخشبية القابلة للانطواء وكل ما يلزم من وسائل التسلية إذا كان المعسكر مقام في منطقة نائية.

أما المطبخ فيجوز أقامته داخل إحدى الخيام كما يجوز تخصيص بناء تكون جدران من الطوب وسقفه من الصاج الحراري المموج يستعمل للطهو فيه. أما الإضاءة فان لم يتيسر الحصول على فرع تيار كهربائي تستعمل الكلوبات أو الإضاءة أنابيب الجاز السائل.

ومياه الاستحمام هي الأخرى من الأمور الهامة في المعسكرات فيجب توفير الادشاش النزلاء العسكر. ونفس الشيء يقال بالنسبة لدورات المياه إذ يجب تخصيص مراحيض للسيدات ومراحيض للرجال على أن تكون بعيدة عن خيام النوم في الاتجاه الجنوبي للمعسكر أما خيمة الإقامة فيمكن أن تحتوى على سراير معسكرات صغيرة ولوازمها من مراتب ووسائد فقط كما تحتوى الخيمة على مقاعد وموائد من النوع القابل للانطواء وتزود كذلك بإحدى المظلات لوضعها أمام بابها. ويحتاج المعسكر دائما إلى أدوات نظافة وأدوات الحفر وتركيب الخيام وكذلك أدوات التجارة ودولاب

إسعافات أولية وصندوق بريد ووسيلة مواصلات وتخصص خيمة أو اكثر لعمال من طباخين وغيرهم .

نظام المعسكر معروف في مصر فهنالك معسكرات الكشافة والجوالة وبعض الهيئات تنشئ معسكراتها صيفا على السواحل للاستجمام والاستمتاع بحمامات البحر كما تقام معسكرات ذات الطابع الدولي مثال معسكرات العمل الدولي للشباب.

• الفنادق الموسمية

أن كان الفندق الموسمي يختلف عن الفنادق السياحية وفنادق الإقامة الدائمة من حيث نوع النزيل ومن حيث مدة الإقامة إلا انه لا يختلف في الواقع من حيث التنظيم ومن حيث الإدارة عن الفنادق السياحية.

فالفنادق الموسمية هي التي تلجأ إليها النزلاء لقضاء فترة معينة تكون في العادة طويلة نوعا أثناء موسم الشتاء أو موسم الصيف وفقا للموقع والعوامل الطبيعية التي تمتاز بها المنطقة الواقع بها الفندق سواء أكانت لقضاء عطلة الصيف على شواطئ البحر وأما لقضاء الشتاء والاستمتاع بدفء جنوب مصر (الأقصر وأسوان) أو لتسلق الجبال الثلجية والتزحلق والاستشفاء (كما هو الحال في سويسرا وفرنسا وإيطاليا). يجب أن تتوافر في هذا النوع من الفنادق صالات انتظار كبيرة للنزلاء ويفضل تخصيص صالون انتظار بكل طابق وكذلك توفير مكتبة للنزلاء وحمام سباحة مغطى أو مكشوف حسب المنطقة التي يقع بها الفندق وملاعب للتنس ......الخ.

إذا كان الفندق يشرف على بحر أو بحيرة أو منطقة طبيعية ممتازة يراعى أن تكون اغلب الغرف مطلة عليها.

يراعى دائما ظروف البيئة الطبيعية التي يوجد فيها الفندق فان كان في مدينة موسمية في فصل الصيف تكون به أماكن مفتوحة لقضاء الأمسيات أما إذا كان في مدن موسمها في فصل الشتاء تكون تلك الأماكن مغطاة أي داخل الفندق نفسه.

لذلك يجب أن تدخل العوامل الطبيعية في الاعتبار عند إنشاء الفندق وعند تحديد غرضه ويكون ذلك باتباع مايلي:-

أولا:-

إذا كان الموقع المراد إنشاء الفندق عليه على جبل مرتفع جدا أو على جبل متوسط أو على جبل متوسط أو على جبل منخفض الارتفاع أو إذا كان بالقرب من البحر أو بالقرب من بحيرة ، فهذا الموقع بطبيعة الحال سيكون له تأثير على تحديد موسم الفندق.

ثانيا:-

ينظر إلى توفير العناصر الطبيعية بالمنطقة المراد إنشاء الفندق بها كوجود الغابات مثلا أو منابع المياه المعدنية أو الكبريتية أو المناخ المعتدل والجاف... ألخ وبصفة عامة تكون الفنادق الجبلية دائما صغيرة الحجم إلا أن صالاتها العمومية تكون فسيحة نوعا ووجود خطيرة سيارات أما فنادق البحيرات فتختلف أحجامها وفقا لنشاطها كما أن وسمها يحدد وفقا للظروف الطبيعة التي تمتاز بها المنطقة.

أما الفنادق والتى تنشأ على السواحل فهذه بطبيعة الحال تستمد حياتها من النزلاء الذين يفدون اليها للأستمتاع بالبحر. كذلك يجب مراعاة أن تكون أغلب الغرف مطلة على البحر.

وبعض الفنادق تحاول أن تقترب من الكمال بتخصيص أمام الفندق شاطئ لاستحمام نزلائها وتنشئ فيه كبائن خاصة بهم ويجب أن يعطى اهتمام خاص في فنادق الشواطئ للمطاعم العمومية والصالات ....الخ.

الفنادق الموسمية في مختلف محافظات مصر منها القديم والحديث وبعض القديم تم تجديده وتزويده بكل الاجهزة والمعدات الحديثة مع متطلبات العصر الحديث ومسايرة النهضة الفندقية. وهى فنادق توفر كافة الخدمات والأنشطة ...... والغرف بها فسيحة وأثاثها مريح وكل غرفة لها حمام خاص بها.

الفنادق العلاجية

يجب أن تتوافر في الفنادق العلاجية جميع العناصر التي تجعل من الإقامة فيها انعكاسا للضيافة المثالية حتى لا يشعر النزلاء خلال أقامتهم الطويلة في العادة بأي ضيق أو ملل فتزرع الحدائق حول البناء ويقام حمام سباحة كما يخصص مكان لتأدية فروض الصلاة الجماعية وتكون الصالات فسيحة.

ورغم أن احتواء الفنادق العلاجية على جميع الأدوات والإنشاءات التي تتوفر عادة في المستشفيات والعيادات إلا أننا لا يمكن أن تخرجها من أنواع الفنادق وندخلها ضمن المرافق المذكورة.

لكي يطلق مسمى فندق علاجي على فندق ما يستلزم الأمر توافر مجموعة من الشروط أهمها:-

- البعد عن أماكن الضوضاء والتلوث
- أن يكون بمنطقة جافة بعيدة عن الرطوبة.
- أن يكون قريب من مصادر المياه المعدنية أو الكبريتية التي تساعد على الاستشفاء.
- موقع يطل على مسافة خضراء أو غابات

- العلاج في هذا الفندق يتمثل في الهدوء والاستجمام والعلاج الطبيعي.
- توافر طاقم طبي قادر على توفير رعاية طبية وعلاجية دون إجراء جرحات فالمكان فندق أو مصحة فندقية علاجية وليست مستشفى.

- إدارة التغذية تتولى وضع نظام غذائي وفقا لحالات النزلاء المختلفة من ذلك نستطيع القول انه حتى الآن لم ينشا فندق في مصر تتوافر فيه الاشتراطات لاعتباره فندق علاجي.

ولذا عند التفكير في إنشاء فندق علاجي يجب أن نضع في اعتبارنا هذه الشروط التي تميز هذا الفندق عن غيره.

وقد يكون الفندق على شكل هيئة مبنى من عدة أدوار ويحتوى على مجموعة من الغرف المزودة بجماعات خاصة والغرف تضم مختلف وسائل الراحة والهدوء والتسلية وكل العناصر التي يجعل من الإقامة منطقة ورفاهية فيجب أن تشتمل الفندق على مكان للقراءة وصالة لممارسة الألعاب الخفيفة وغرف خاصة للتدليك وحمامات بخار (سونا) ويجب توفير طرق ممهدة تساعد نزلاء الفندق على التجول بين المسافات الخضراء وتوفير أماكن (مقاعد) لاستراحة النزلاء وسط هذه البقع الخضراء.

ويجب أن يكون طاقم الخدمة بالفندق العلاجي من خريجي مدارس ومعاهد وكليات الفنادق حيث يكونوا مؤهلين لكيفية التعامل مع فئات ونوعيات مختلفة من البشر كما أن الدورات التدريبية لهم تؤهلهم للعمل في هذه الفنادق.

وبدأت الأنظار تتجه حاليا لإنشاء فنادق ومصحات علاجية متخصصة في مناطق مختلفة من أنحاء الجمهورية ونظرا لتوافر مقومات السياحة العلاجية ونجد أن بعض الشركات الفندقية قد صدرت بعض المواقع لإقامة فنادق ومصحات علاجية

بها مثل منطقة حمامات فرعون - عيون موسى - مرسى مطروح. وسوف تشهد السنوات القليلة القادمة منشآت فندقية علاجية متخصصة تخدم صناعة الفنادق.

• الفنادق الرياضية

الفنادق الرياضية أو كما يطلق عليها أحيانا الفنادق السياحية لا تختلف كثيرا من حيث النظم والإدارة عن الفنادق الموسمية إلا في مدة الإقامة فقط إذ عادة تكون المدة في الفنادق الرياضية اقصر منها في الفنادق الموسمية واغلب رواد ونزلاء الفنادق الرياضية يكونوا في العادة من هواه الرياضات.

ظهر الفندق الرياضي بمصر في السنوات القليلة الماضية وهى فنادق متخصصة تخدم غرض محدد ويعتبر الفندق الرياضي من احدث أنواع الفنادق وبدأت تظهر الحاجة إليه عندما انتشرت الأنشطة والدورات الرياضية محليا وعالميا وخصص هذا الفندق لاستقبال الوفود الرياضية وإقامة المعسكرات للأندية والفرق القومية.

ومثال لهذا النوع من الفنادق ، القرية الأولمبية بالمعادى والأكاديمية البحرية بالإسكندرية وهذه الفنادق تم تجهيزها بأماكن تخدم الرياضة فهي مزودة بالملاعب المتعددة المختلفة - صالات جمينزيوم - حمامات سباحة - حمامات بخار (سونا) مركز تخسيس - مركز للعلاج وإصابات الملاعب- قاعات محاضرات مزودة بوسائل سمعية وبصرية ويعقد الندوات وقاعة كبرى للاجتماعات، كما يشتمل الفندق على قاعة للقراءة ومكان للتسلية والترفيه ويجب أن يكون الفندق من حيث موقعه بعيد عن التلوث والضوضاء .أما غرف الفندق فهي مماثلة لغرف الفنادق الأخرى من حيث تجهيزاتها وأثاثها. وكل غرفة ملحق بها حمام خاص كما تتوافر بالفندق مغسلة لخدمة الغسيل والكي. والفندق يجب أن يكون مجهز بأكثر من قاعة للطعام ففي بعض الأحيان تقصده مجموعة من المجموعات والأفواج الرياضية تتوافر لديه القدرة

الاستيعابية بهذه الأعداد وطاقم مجهز بمكان للمعدات والأدوات اللازمة للتشغيل لمواجهة الظروف الطارئة.

أما عن نظام التغذية بالفندق فيتولى مسئولية الأشراف عليه متخصص يعرف باسم مدير التغذية ومعه مشرف أعداد قوائم الطعام حسب ما يطلب منه بواسطة المشرف على مجموعة الرياضيين الذين يشرف عليهم ويتم إعداد الطعام طبقا لقوائم معينة تحت إشراف مدير التغذية بالفندق.

ويتم التسويق لهذه الفنادق محليا وعالميا عن طريق الاتحادات الرياضية المختلفة.

• الفنادق المتحركة

أهم أنواع الفنادق المتحركة الجديدة بالدراسة أربعة:-

١. السفن منها البواخر السياحية والفنادق النيلية.
٢. قطارات النوم.
٣. الروتلز Rotels
٤. الطائرات

سنتناول فيمايلى نماذج الفنادق المتحركة كل على حدة بالشرح والتفصيل .

١. السفن

البواخر السياحية والفنادق النيلية هما نوعان من الفنادق يطوفان في مياه نهر النيل والبحار والمحيطات وفيمايلى إلقاء الضوء على كل منهما:-

أولا: البواخر السياحية

السفن الفندقية العملاقة التي تجوب البحار ومحيطات العالم في رحلات سياحية طويلة تتوقف في مواني دول العالم المختلفة حيث يقوم المسافرين بجولات سياحية في دول ومواني العالم المختلفة وهذه الفنادق تجد إقبالا متزايدا من السائحين ومثل هذه السفن بناؤها ضخم تناسب الرحلات البحرية وهذه البواخر تعتبر فنادق متكاملة فهي مجهزة تماما مثل الفنادق الثانية على الأرض من حيث غرف النزلاء وأقسام الفندق المتعددة من مطاعم – بارات – ديسكو – مطابخ – حمام سباحة – قاعة حفلات – ملاعب التنس – صالة للجمينزيوم – خدمة الإشراف على الغرف – الغسيل والكي.

تلك البواخر السياحية العملاقة مكونة من أربعة طوابق وتقدم خدمة ممتازة ومجهزة بكل وسائل الراحة والرفاهية ورحلاتها قد تستغرق شهرا في رحلة حول العالم يستمتع فيها المسافر متعة لا مثيل لها ويتوافر بهذا الفندق الفاخر مجموعة من المحلات تخدم الأغراض المختلفة كما يوفر الفندق خدمة طبية ممتازة في وجود طاقم طبي متكامل.

من اشهر البواخر السياحية الفاخرة Dana Serena وكوين اليزابيث التي تقوم برحلات منتظمة حول العالم.

وهذه السفينة الفندقية الفاخرة تضم مجموعة عاملين ذوى مواصفات وكفاءات خاصة نادرة تقوم على خدمة فئة ممتازة من المسافرين.

ثانيا: الفنادق النيلية

الفندق النيلي عبارة عن مركب ترتفع حوالي ثلاثة أو أربعة طوابق لا تزيد عن ذلك وهو شبة الفنادق الثابتة من حيث تنظيم وأقسامه إلا انه محدد بمساحة والتي لا يمكن معها إضافة جديد لهذه الفندق الطابق السفلي هو المكان الخاص بالأجهزة ومعدات تشغيل الفندق وفى جانب آخر منفصل تتواجد المغسلة.

الطابق الثاني يمثل المدخل الرئيسي لنزلاء الفندق به المكاتب الأمامية وكبائن النزلاء والثالث به المطبخ وصالة الطعام وبار ومخازن الأغذية والمشروبات.

ثم الطابق الرابع حيث حمام السباحة وصالة جمينزيوم وصالة ديسكو كبائن الفندق تصل إلى حوالي ٧٠ كبينة مزدوجة بكل منها حمام خاص بسريرين و٢ كرسى فوتيل ومنضدة – تسريحة – مرآة – دولاب مكان لحفظ الحقائب والأمتعة – تليفزيون – راديو ويوجد بالفندق محلات لخدمة النزلاء مثل محلات الهدايا والتحف.

لاقت هذه النوعية من الفنادق إقبالا هائلا من المصريين والأجانب على حد سواء وانتشر هذا النوع من الفنادق وتزايدت أعداد هذه الفنادق العائمة نظرا للإقبال المتزايد عليها حتى إنها تدخل في منافسة قوية من كبرى نوعيات الفنادق الأخرى.

يرجع الفضل لشركة فنادق هيلتون العالمية في نشر هذا النوع من الفنادق في مصر عندما قامت شركة هيلتون العالمية بالتعاقد على شراء فندقين عائمين وأطلقت اسمين فرعونين عليهما (ايزيس - اوزوريس) وتم تسيرها في رحلات متبادلة بين القاهرة ومحافظات الوجه القبلي.

٣- قطارات النوم

وهى أحد المميزات التي تقدمها وسائل النقل الحديثة مساهمة منها في زيارة حركة السفر والسياحة. فقطار النوم من تسميته هو يخدم مسافرين المسافات الطويلة حيث يوفر له خدمة الإقامة (النوم) بالإضافة للمأكل وا لمشرب.

يتكون القطار من مجموعة من عربات القطار مجهزة كبائن - كل كابينة ملحق بها حمام خاص والغرفة مجهزة بأثاث الغرفة الأساسية مثل سرير- دولاب صغير- مرآة - ومكان لحفظ الحقائب وراديو وتليفزيون تخصص عربة من القطار كمطعم لركاب القطار لتناول المأكولات والمشروبات ويقدم القطار خدمات للمسافرين مثل توفير الجرائد والمحلات وخدمة المأكولات والمشروبات داخل الكبائن كما أن جميع كبائن القطار وعربة المطعم مكيفة الهواء.

وقطارات النوم اكثر انتشارا في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية فكلما زادت المسافات بين المدن تزايدت الحاجة لمثل هذه القطارات لتقديم خدمة فندقية خاصة للمسافرين.

تم تطوير هذه الأنواع من الفنادق وتعديلها وإضافة خدمات جديدة وتحسين مستوى أداء الخدمة بما يؤدى إلى تشجيع تدفق عدد المسافرين على اختيار قطار النوم الحديث كوسيلة مريحة اقتصادية من وسائل النقل والسفر.

٣-الروتلز Rotels

هو احدث فندق متحرك وظهر في أوروبا وعلى وجه التحديد في ألمانيا عبارة عن أتوبيس يصل عدد طوابقه إلى أربعة يرتفع حوالي ٧-٨ أمتار يقوم برحلات منتظمة بين الدول المختلفة الجدية فيه انه يوفر خدمة إضافية منفرد خدمة إضافية ينفرد بها وهى وسيلة الانتقال (السفر) بجانب الخدمة الأساسية التي تشترك كل المنشات السياحية الفندقية في توفريها وهى الإقامة.

يحتوى الروتلز على مجموعة من الكبائن وبه مكان لتناول الطعام ولا شك أنه مقيد بحجمه وعلى ذلك نجد الخدمات الإضافية كما في الفنادق الأخرى لا وجود لها إلا في حدود ضيقة مثل الألعاب المحلية الترفيهية (شطرنج - فيديو) إلا أن الإضافة أو الميزة التي ينفرد بها الروتلز هي خدمة التنقل أو السفر على الطرق وليس البحار أو الأنهار.

٤- الطائرات

يعتبر البعض أن الطائرة نوع من أنواع الفنادق المتحركة إلا انه من المعتقد أن من الخطأ ضم الطائرات إلى أنواع الفنادق. فالطائرة وسيلة من وسائل النقل والسفر المريح السريع تستقل لمدة ساعات قليلة أو طويلة وتحصل على خدمة المأكل والمشرب فيها والكرسي في الطائرة يمكن تعديله بشكل ما لتحصل على قدر من الاسترخاء والنوم ولكن ليس سرير مخصص للنوم كما في كبائن القطارات أو السفن البحرية والفنادق العائمة والطائرات مجهزة بدورات مياه ومرآه للتزيين كما أنها بها مطبخ صغير يتم فيها أعداد المشروبات والتجهيز لتقديم المأكولات وليس للطهى وفى الطائرات العملاقة المخصصة لعبور القارات والمحيطات تزود هذه الطائرات ببار للمشروبات وأسره للنوم.

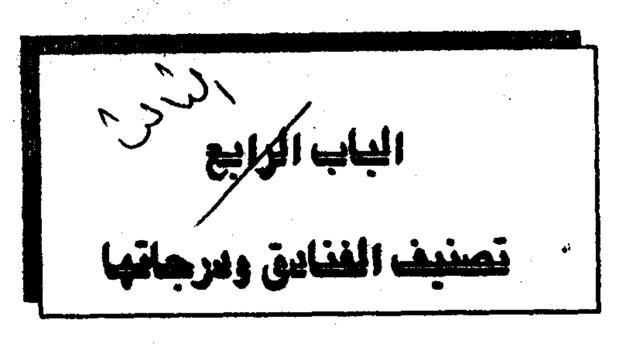
كم أن جميع الطائرات بها شاشات لعرض الأفلام وأجهزة ستريوليت الموسيقى ومن منطلق الحرص على مسافرى الطائرات فقد تم تخصيص مكان في الطائرة يسمح فيه بالتدخين ومكان آخر لغير المدخنين.

ولا يمكن أن نغفل التجهيزات والاستعدادات التي تقدمها الطائرات لركابها من حيث وسائل الحماية والإنقاذ اللازمة في مواجهة المخاطر التي تتعرض لها الطائرة أثناء رحلتها.

وقد يرجع البعض أن اعتبار الطائرة نوع من أنواع الفنادق رأى مقبول على أساس أن كل مكان يقدم خدمة الإعاشة الكاملة (المأوى - المأكل - المشرب) يعتبر فندق أو منشاة سياحية ألا أن الطائرة نظرا لمساحتها المحدودة والخدمات الضرورية اللازمة للمسافر فقط ودورات المياه وضيق مساحتها والمساحة بالطائرة لا تسمح في حالة الضيق والملل من فترة الجلوس كل هذه الأمور توفرها أنواع الفنادق الأخرى إلا أن هذا لا يقلل من شان الطائرة كوسيلة من وسائل النقل والسفر الممتازة ألا انه لا يجب أن تصنف أو تندرج تحت مسمى فندق.

الباب الرابع

تصنيف الفنادق ودرجاتها



الفنادق هي المنشات الايوائية التي تبيع النوم وتقدم لنزلائها وعملائها وروادها الكثير من الخدمات المعيشية والترويحية ومن المتفق عليه أن توفير الراحة وحسن الخدمة هما جناحا العمل الفندقي وبقدر توافرها في أي منشاة فندقية بقدر إمكانية تحديد درجتها وهما لا شك فيه انه توجد مجموعة عوامل إذا اجتمعت ساعدت على توافر ضمانات لتحقيق الراحة وحسن الخدمة ومن ابرز هذه العوامل مايلى:

أولا: موقع المنشاة قربا وبعدا عن عوامل الجذب السياحي والمراكز المدنية والخدمات والمرافق العامة.

ثانيا: حجم المنشاة باعتبار سبيلا لتحديد وحجم وعدد المرافق والخدمات التكميلية.

ثالثا: مستوى التأثيث باعتبار أن الفندق منشاة يبيع النوم أساسا وفى نفس الوقت تقدم الكثير من الخدمات المعيشية والترويحية للنزلاء وغيرهم.

رابعا: مستوى التجهيز باعتبار أن ما بالفندق من معدات وتجهيزات ينعكس بالضرورة على توفير مزيد من الراحة للعملاء مثل كفاءة الخدمة ومهارة التصنيع بالنسبة للمأكولات والمشروبات.

خامسا: مستوى العمالة من حيث الكفاية والكفاءة.

منظمة السياحة العالمية

هي منظمة دولية تختص بوضع قواعد وأسس بناء وتجهيز المنشات السياحية المختلفة في دول العالم ويذكر منظمة السياحة العالمية قد راعت الحالة الاقتصادية لدول الشرق الأوسط والدول النامية في العالم الثالث ولم تكن شروطها ومواصفاتها قاسية كما في الدول العالم الأخرى وتقوم السلطات الوطنية في كل دولة بناء على هذه الشروط والمواصفات ومراعاة لظروف كل بلد يتحدد قواعد لتصنيف وتقييم الفنادق لمستويات مختلفة.

وبناء على هذه القواعد يتم تحديد سعر كل من الظرف والمأكولات والمشروبات وباقي خدمات الفندق.

قواعد تصنيف الفنادق السياحية بدرجاتها المختلفة طبقا لقرار وزارة السياحة والطيران المدني المصرية برقم ٢٦ لسنة ١٩٨٢.

روعي في هذه المواصفات الخاصة بالتقييم الفندقي وضع قواعد تكفل عنصرين:-

أولا: الأساسيات التي تتصل مباشرة بالراحة وحسن الخدمة.

ثانيا: أن تكون المواصفات الحد الأدنى الذي لا يجوز النزول عنه مع ترك مجال الزيارة عليه.

وقد اختيرت تلك المواصفات باعتبار أنها تمثل الحد الأدنى المطلوب في المنشات الفندقية خاصة في فئات الفنادق ذات الخمس والأربع نجوم وأن تناقصت في الفئات الأخرى وفقا لدرجة أهمية وجود كل بند في تلك البنود في كل فئة من تلك الفئات.

وفيمايلى النقاط الأساسية في التقييم والتصنيف الفندقي:

المبنى:

أن يكون بكل من فئتي الخمس والأربع نجوم مبنى مستقل أما بالنسبة للفئات الثلاث الأخرى فقد تكون منطقة سياحية ولكنها لا تتناسب ودرجة الفندق كالممتازة مثلا وحتى يتاح للوزارة دراسة كل موقع ومدى تناسبه ودرجة الفندق.

الموقع:

اكتفى بالنص على أن يكون بين ممتاز وجيد وفقا لدرجة الفندق دون النص على أن يكون بمنطقة سياحية فقد تكون منطقة سياحية ولكنها لا تتناسب ودرجة الفندق كالممتاز مثلا.

عدد الغرف:

رؤى في المواصفات أن يحدد العدد بالنسبة للفنادق القائمة والجديدة على اعتبار زيادة عدد الغرف في المنشات الجديدة حيث أنها تمثل الحد الذي يحقق أرباحا للمشروع تجعله قادرا على تحمل المصروفات التي تتفق ودرجته.

مساحة الغرف:

أدرجت مساحة الغرف في كل فئة من الفئات بما يناسبها مع مراعاة الحد الأدنى للمساحة التي يوضع فيها السرير الواحد وهو ٦ متر مربع وفقا لتعليمات منظمة الصحة العالمية وما هو متبع عالميا.

روعي أيضا أن تحدد نسبة الحمامات ودرجة فخامتها وان ينص على طول المغطس بالفئة الممتازة ١٧٠ سم وفئة الأربع نجوم ١٦٠ سم أما بالنسبة للفئات الأخرى فقد حددت نسبة الحمامات بالغرف بكل منها باعتباره الحد الأدنى المقبول وأيضا حمامات الغرف المشتركة ودورات المياه.

دورات المياه العامة:

نص عليها أيضا على أن تكون في الطوابق التي بها صالات عامة بغية أن تكون الخدمات متكاملة في المكان الواحد.

الصالونات والأبهاء:

روعي أيضا النص على مساحاتها بالنسبة لعدد الغرف في المنشأة حتى يتاح للنزلاء التحرك بحرية وراحة داخل الفندق.

الملهى الليلي:

يستحسن توافره بكل من فئتي الخمس والأربع نجوم اعتبارهما المستوى الذي أن تتوافر فيه الخدمات الترفيهية أيضا.

صالات الحفلات:

نص على وجوب توافر اكثر من صالة للحفلات وأخرى للمؤتمرات بالنسبة للفنادق الخمس نجوم والأربع نجوم أما بالنسبة للفئات الأخرى فلا يشترط توافرها فقد تمثل عبئا على المنشاة.

صالات الطعام:

يجب توافرها في جميع الفئات وان حددت مساحاتها في المواصفات بمساحة محددة لكل فئة بالنسبة لعدد الغرف.

البار:

اشترط توافره في فئتي الخمس والأربع نجوم على أن يكون مستغلا وأيضا بالنسبة لفئة الثلاث نجوم اشترط توافره.

التليفونات:

اشترط توافرها في جميع الغرف بالنسبة للفئات الثلاث الأولى على أن يكون في فئتي الخمس نجوم والأربع نجوم للاتصال الداخلي والخارجي المباشر أما فئة الثلاث نجوم فيكون الاتصال الخارجي المباشر أما فئة الثلاث نجوم فيكون الاتصال الخارجي عن طريق خط السويتش أما بالنسبة لفئة النجمتين فيشترط أن تكون النسبة بالغرف ٧٥٪ وفى فئة النجمة الواحدة ٢٥٪ بالغرف.

خدمة التلكس والفاكس والبرق:

اشترط توافرها بفئتي الخمس والأربع نجوم واستحسن وجودها في فئة الثلاث نجوم على أساس أن معظم نزلاء تلك الفئات من رجال الأعمال الذين يفضلون هذا النوع من الخدمة السريعة.

الكافيتريا:

وجوده توافرها بفئات الفنادق الثلاث الأولى وان تستمر الخدمة بكل من فئتي الخمس والأربع نجوم لمدة ٢٤ ساعة وفئة الثلاثة نجوم لمدة ١٦ ساعة أما بالفئتين الأخيرتين فترك للنظام الداخلي للفندق قرار وجودها ومدة الخدمة بها.

أجهزة التليفزيون:

نص على وجوب توافرها بجميع الغرف بالفئات الثلاث الأولى على أن يكون ملونا بالنسبة لفئتي الخمس والأربع نجوم يتضفى نوعا من الأهمية بالنزيل في هاتين الفئتين وكذلك في فئة الثلاث نجوم مع مراعاة عدم منح تلك الفئات سعرا إضافيا مقابل وجوده بالغرف.

ثلاجات الغرف:

اشترط توافرها بفئتي الخمس والأربع نجوم فقط دون منح الفندق سعرا لها يضاف لسعر الغرفة.

الراديو والموسيقى الداخلية:

اشترط وجوب توافره بفئتي الخمس والأربع والثلاث نجوم وان تكون بجوار سرير النزيل ليتحكم في التشغيل.

مدير الفندق:

اشترط أن تتوافر فيه الخبرة بإدارة المنشآت الفندقية وان يتقن اللغات الأجنبية.

خدمة السكرتارية:

رؤى الاكتفاء باستحسان توافرها بفئتي الخمس والأربع نجوم وفقا لظروف الفندق وما إذا كان مركزا لرجال الأعمال أم فندقا في مصيف أو مشتى.

المحلات:

نص على ضرورة توافر صالون حلاقة رجالي وحريمي ومحلات للهدايا وما شابهها كالكتب والمجلات والصحف ومعدات التصوير وأيضا وجود مكتب للخدمات السياحية وذلك في كل من فئتي الخمس والأربع نجوم.

قاعة طعام واستراحة للعاملين:

اشترط وجوب توافرها بكل من فئتي الخمس والأربع نجوم واستحسن توافرها بالنسبة لفئة الثلاث نجوم باعتبارهم حجم العمالة في كل من تلك الفئات وضرورة تخصيص مكان ليتناولوا وجباتهم أثناء فترات عملهم.

الأثاث والمفروشات:

اكتفى بالنص في جميع الفئات بان يكون مناسبا ودرجة الفندق حتى يتاح لكل فندق وان يقدم النوعية الأفضل إلا أن موضح تفصيلا بالحد الأدنى لأثاث ومفروشات غرفة النوم وأيضا الحمام لما لكل منهما من أهمية بالنسبة للنزيل.

الوقاية من الحريق:

نص على وجوبها في جميع الفئات.

الخدمة الطبية:

نص على وجوب إسعافات أولية بجميع الفئات مع وجوب توافر الخدمة الطبيعية داخل الفندق بكل من فئتي الخمس والأربع نجوم وإمكانية توفيرها للفئات الأخرى كاستدعاء طبيب أو الإسعاف.

حفظ الحقائب:

نص أيضا على وجوب قيام الفندق بتسهيلات ترك الحقائب وحفظها بجميع فئات الفنادق حيث يمثل ذلك نوعا من اطمئنان النزيل إلى حفظ متاعه.

الخزائن:

اشترط أيضا على وجوب توافر صناديق مستقلة بخزائن مصفحة لإيداع الأشياء الثمينة بفنادق فئة الخمسة نجوم وان تضع بقية فئات الفنادق نظاما لحفظ الأشياء الثمينة التي يودعها النزلاء لديهم مقابل إيصالات بها.

خدمة الغرف:

اشترط توافرها لتقديم المأكولات والمشروبات لمدة ٢٤ ساعة يوميا وفئتي الخمس والأربعة نجوم أما بالنسبة للفئات الأخرى فاكتفى بالنص على استحسان وجودها.

وهناك أمور هامة أخرى من الضروري مراعاتها هي:

١- عند اختيار العاملين بالفندق أن يجيد رؤساء الأقسام بفئات الفنادق الثلاث الأولى لغات أجنبية وأيضا العاملين المتصلين اتصالا مباشرا بالنزلاء ويكتفي بالنسبة لكل من فئتي نجمتين ونجمة أن يجيد موظفي الاستقبال لغة أجنبية واحدة.

١- عند اختيار العاملين بالفندق أن يجيد رؤساء الأقسام بفئات الفنادق الثلاث الأولى لغات أجنبية وأيضا العاملين المتصلين اتصالا مباشرا بالنزلاء ويكتفي بالنسبة لكل من فئتي نجمتين ونجمة أن يجيد موظفي الاستقبال لغة أجنبية واحدة.

٢- أن يوجد زي العاملين بالفندق ويكون على مستوى جيد نظيف.

٣- أن يعلن عن أسعار المبيت والوجبات بالغرفة ومواعيدها والخدمات التي تقدم بأقسام الفندق.

٤- لابد أن تكون أبواب مرقمة أولها علامات مميزة وان يكون لكل باب مفتاح خاص به وان يوضع للنزيل بالغرفة إعلان (عدم الإزعاج).

٥- يراعى أن يخضع جميع العاملين للفحص الطبي مره كل عام.

٦- وضع نظام يكفل الحماية من الحشرات بالغرف وجميع المرافق والمطبخ.

وفيمايلى جداول إيضاحية لكل الشروط التي يجب توافرها في كل فئة من فئات الفنادق طبقا لقرارات وزارة السياحة والطيران المدنية السابق ذكره:-

فئة النجمة الواحدة ☆

البند	المواصفات
١- المبنى	مبنى مستقل أو جزء من مبنى له مدخل خاص
٢- الموقع	موقع جيد
٣- المدخل	مدخل مشترك للنزلاء والحقائب والعاملين والبضائع
٤- الاستقبال	يلزم وجود صالة استقبال
٥- صالات الحفلات	يستحسن توافر صالة متعددة الأغراض
٦- المصاعد	مصعد في حالة وجود اكثر من أربع طوابق
٧- المياه الساخنة	مياه ساخنة في جميع الغرف ودورات المياه العامة
٨- حمامات الغرف	٢٥٪ على الأقل من الغرف بها حمام ، حمام ومرحاض وحمام عام لكل ٥ غرف على الأقل ، ودورة مياه عامة لكل ٥ غرف بدون حمام بحد أدنى ٢ لكل طابق ، حوض للاغتسال بباقي الغرف ، ومرآة فوق حوض الغسيل – أيضا مصباح – فوطة وجه وفوطة يد لكل نزيل – علاقة فوط – شماعة ملابس – ورق تواليت – صابون حمام – فيشة كهرباء
٩- مساحة الحمامات	مساحة الحمام في حدود ٢.٢٥ متر مربع
١٠- الراديو والموسيقى الداخلية	يستحسن توافر راديو أو موسيقى داخلية بالغرف
١١- تليفونات الغرف	٢٥٪ من الغرف بتليفون داخلي ، وكابينة تليفون في الصالة أو بالقرب منها
١٢- خدمة التلكس والبرق	يستحسن توافرها
١٣- تكييف الهواء	إمكانية توفير التدفئة والتهوية
١٤- أجهزة التليفزيون	يستحسن توافرها

١٥- عدد الغرف	لا تقل عن ٢٠ غرفة
١٦- مساحة الغرف	٩ م مربع للغرفة المفردة و١٢ م مربع للمزدوجة (بدون المدخل والحمام والبلاكار)
١٧- مساحة الصالونات	مساحة ١ م مربع نصيب الغرفة الواحدة
١٨- دورات مياه عامة	يلزم توافر دورة مياه عامة للزائرين
١٩- حمام السباحة	يستحسن توافره
٢٠ ملهى ليلى	يستحسن توافره
٢١- صالات الطعام	يلزم وجود صالة طعام في حدود ١ م مربع نصيب الغرفة الواحدة
٢٢- البار	يستحسن توافره
٢٣- خدمة البريد واستبدال العملة	يلزم توافر خدمة البريد ويستحسن توافر خدمة استبدال العملة
٢٤- توفير الراحة من الضوضاء	مستوى عزل جيد
٢٥ خدمة الغرف	يستحسن توافر خدمة الغرف
٢٦- الكافيتريا	يستحسن وجودها
٢٧- ثلاجات الغرف	يستحسن وجودها
٢٨- استدعاء النزلاء	يستحسن وجود نظام خاص لاستدعاء النزلاء
٢٩- موقف السيارات	يستحسن وجود مكان مناسب لانتظار السيارات
٣٠ المحلات	يستحسن توافر صالون حلاقة ، محلات هدايا ، مكتب للخدمات السياحية
٣١- قاعة طعام واستراحة للعاملين	يستحسن توافرها
٣٢- الأثاث والمفروشات	أثاث ومفروشات تتناسب ودرجة الفندق
٣٣- الوقاية من الحريق	يلزم توافرها طبقا للاشتراطات العامة
٣٤- الخدمة الطبية	يلزم توافر الإسعافات الأولية ، ويستحسن توافر الخدمة الطبية العاجلة
٣٥- خدمة الغسيل والكي	يستحسن توافرها
٣٦- حفظ الحقائب	تسهيلات ترك الحقائب والمتاع

٣٧-الخزائن	يستحسن وجود صناديق مستقلة بخزائن لإيداع الأشياء الثمينة
٣٨- النوافذ	ستائر سميكة مزدوجة على النوافذ لتحجب الضوء
٣٩- غرف النوم	سرير مفرد ٩٠x١٩٥ سم وسرير لشخصين ١٣٠x١٩٥ سم – كوميدينو لكل سرير – ترابيزة – دولاب ملابس – مرآه – كرسي عادى لكل نزيل – قطع صغيرة من السجاد أو الموكيت بجانب كل سرير – سلة مهملات – طفاية سجائر
٤٠- الأدوات الكهربائية	مفاتيح منفصلة للسقف – إمكانية توفير الإضاءة عند انقطاع التيار الكهربائي
٤١- سونا وصالة جمنزيوم	يستحسن وجودها
٤٢- خدمة السكرتارية	يستحسن وجودها

فئة النجمتين 

البند	المواصفات
١- المبنى	مبنى مستقل أو جزء من مبنى له مدخل خاص
٢- الموقع	موقع جيد
٣- المدخل	مدخل مشترك للنزلاء والحقائب والعاملين والبضائع
٤- الاستقبال	يلزم وجود صالة استقبال
٥- صالات الحفلات	يستحسن توافر صالة متعددة الأغراض
٦- المصاعد	مصعد في حالة وجود اكثر من ثلاثة طوابق
٧- المياه الساخنة	مياه ساخنة في جميع الغرف ودورات المياه العامة
٨- حمامات الغرف	٥٠٪ على الأقل من الغرف بها حمام"مغطس أو حمام قدم" ومرحاض عام لكل خمس غرف على الأقل - ودورة مياه عامة لكل خمس غرف بدون حمام بحد أدنى ٢ لكل طابق ،حوض للاغتسال بباقي الغرف، ستارة حول المغطس ، ومرآة ورف فوق حوض الغسيل - وأيضا مصباح -صابون حمام- فوطة وجه وفوطة يد لكل نزيل - ورق تواليت - علاقة فوط - شماعة ملابس- فيشة كهرباء ١١٠/٢٢٠ فولت.
٩- مساحة الحمامات	مساحة الحمام في حدود ٣ متر مربع
١٠- الراديو والموسيقى الداخلية	يستحسن توافر راديو أو موسيقى داخلية بالغرف
١١- تليفونات الغرف	٧٥٪ من الغرف بتليفون داخلي ، كابينة تليفون بالصالة أو بالقرب منها
١٢- خدمة التلكس والبرق	يستحسن توافر خدمة التلكس والبرق
١٣- تكييف الهواء	إمكانية توفير التدفئة والتهوية
١٤- أجهزة التليفزيون	يستحسن توافر أجهزة التليفزيون بالغرف
١٥- عدد الغرف	لا تقل عن ٢٥ غرفة

١٦- مساحة الغرف	٩ متر مربع للغرفة المفردة و١٢ متر مربع للمزدوجة (بدون المدخل والحمام والبلاكار)
١٧- مساحة الصالونات والابهاء	مساحة ١.٧٥ متر مربع نصيب الغرفة الواحدة
١٨- دورات مياه عامة	يلزم توافر دورة مياه عامة للزائرين
١٩- حمام السباحة	يستحسن توافره
٢٠ ملهى ليلى	يستحسن توافره
٢١- صالات الطعام	يلزم وجود صالة طعام في حدود ١.٥ متر مربع نصيب الغرفة الواحدة
٢٢- البار	يستحسن توافره
٢٣- خدمة البريد واستبدال العملة	يلزم توافر خدمة البريد ويستحسن توافر خدمة استبدال العملة
٢٤- توفير الراحة من الضوضاء	مستوى عزل جيد
٢٥ خدمة الغرف	يستحسن توافر خدمة الغرف
٢٦- الكافيتريا	يستحسن وجود كافيتريا
٢٧- ثلاجات الغرف	يستحسن وجود ثلاجة صغيرة بالغرف
٢٨- استدعاء النزلاء	يستحسن وجود نظام خاص لاستدعاء النزلاء
٢٩- موقف السيارات	يستحسن وجود مكان مناسب لانتظار السيارات
٣٠ المحلات	يستحسن توافر صالون حلاقة "رجالي – حريمي" ، محلات للهدايا ، كالكتب والمجلات ومعدات التصوير - مكتب للخدمات السياحية
٣١- قاعة طعام واستراحة للعاملين	يستحسن توافرها
٣٢- الأثاث والمفروشات	أثاث ومفروشات تتناسب ودرجة الفندق
٣٣- الوقاية من الحريق	يلزم توافر وسائل الوقاية من الحريق طبقا للاشتراطات العامة
٣٤- الخدمة الطبية	يلزم توافر الإسعافات الأولية ، ويستحسن توافر الخدمة الطبية العاجلة
٣٥- خدمة الغسيل والكي	يستحسن توافر خدمة الغسيل والكي
٣٦- حفظ الحقائب	تسهيلات ترك الحقائب والمتاع
٣٧-الخزائن	من المستحسن وجود صناديق مستقلة بخزائن لإيداع الأشياء الثمينة

٣٨- النوافذ	ستائر سميكة مزدوجة على النوافذ لتحجب الضوء
٣٩- غرف النوم	سرير مفرد ٩٠×١٩٥ سم وسرير لشخصين ١٣٠×١٩٥ سم – كوميدينو لكل سرير – ترابيزة – دولاب ملابس – مرآه – كرسى عادى لكل نزيل – قطع صغيرة من السجاد أو الموكيت بجانب كل سرير – سلة مهملات – طفاية سجائر
٤٠- الأدوات الكهربائية	مفاتيح منفصلة للسقف – إمكانية توفير الإضاءة عند انقطاع التيار الكهربائي
٤١- سونا وصالة جمنزيوم	يستحسن وجودهما
٤٢- خدمة السكرتارية	يستحسن وجودها

فئة الثلاث نجوم ★ ★ ★

البند	المواصفات
١- المبنى	مبنى مستقل أو جزء من مبنى له مدخل خاص
٢- الموقع	موقع جيد
٣- المدخل	مدخل للنزلاء والحقائب، وآخر للعاملين والبضائع
٤- الاستقبال	صالة استقبال بها خدمة ٢٤ ساعة
٥- صالات الحفلات	يستحسن توافر صالة متعددة الأغراض
٦- المصاعد	مصعد للنزلاء إذا كان هناك اكثر من طابقين ، ويستحسن وجود آخر للخدمة
٧- المياه الساخنة	مياه ساخنة في جميع الغرف ودورات المياه العامة
٨- حمامات الغرف	٧٥٪ على الأقل من الغرف بها حمام "مغطس أو حمام قدم" ومرحاض عام لكل خمس غرف على الأقل - ودورة مياه عامة لكل خمس غرف بدون حمام بحد أدنى ٢ لكل طابق ،ستارة حول المغطس، ومرآة ورف فوق حوض الغسيل – وأيضا مصباح صابون حمام-بشكير حمام – فوطة حمام- فوطة يد- ورق تواليت - علاقة فوط – شماعة ملابس-طفاية سجائر- سلة مهملات - فيشة كهرباء ١١٠/٢٢٠ فولت.
٩- مساحة الحمامات	مساحة الحمام في حدود ٤ متر مربع
١٠- الراديو والموسيقى الداخلية	راديو وموسيقى داخلية بجميع الغرف بجانب السرير يتحكم في تشغيلها النزيل.
١١- تليفونات الغرف	تليفون في جميع الغرف داخلي على خط. وتسهيلات تليفونية في الأماكن العامة
١٢- خدمة التلكس والبرق	يستحسن توافر خدمة التلكس والبرق
١٣- تكييف الهواء	تكييف هواء مركزي أو وحدات بجميع الغرف والصالات يوفر درجة حرارة من ١٨-٢٥ درجة.

١٤- أجهزة التليفزيون	تليفزيون بجميع الغرف
١٥- عدد الغرف	لا تقل عن ٣٠ غرفة
١٦- مساحة الغرف	١٠ متر مربع للغرفة المفردة و١٢ متر مربع للمزدوجة (بدون المدخل والحمام والبلاكار)
١٧- مساحة الصالونات والابهاء	مساحة ٣.٢٥ متر مربع نصيب الغرفة الواحدة
١٨- دورات مياه عامة	في الطوابق التي بها صالات عامة "رجال – سيدات"
١٩- حمام السباحة	من المستحسن توافر حمام السباحة
٢٠ ملهى ليلي	يستحسن توافر ملهى ليلي أو ديسكوتيك
٢١- صالات الطعام	يلزم توافر صالة طعام في حدود ١.٧٥ متر مربع نصيب الغرفة الواحدة
٢٢- البار	يلزم وجود بار
٢٣- خدمة البريد واستبدال العملة	يلزم توافر خدمة البريد ويستحسن توافر خدمة استبدال العملة
٢٤- توفير الراحة من الضوضاء	يلزم توفير ضمانات العزل الكافي
٢٥ خدمة الغرف	يستحسن توافر خدمة الغرف
٢٦- الكافيتريا	يلزم وجود كافيتريا وتستمر الخدمة بها ١٦ ساعة
٢٧- ثلاجات الغرف	يستحسن وجود ثلاجة صغيرة في جميع الغرف
٢٨- استدعاء النزلاء	يلزم وجود نظام خاص لاستدعاء النزلاء أو المخاطبة العامة
٢٩- موقف السيارات	يلزم وجود مكان مناسب للسيارات
٣٠ المحلات	يستحسن توافر صالون حلاقة "رجالي – حريمي" ، محلات للهدايا ، كالكتب والمجلات ومعدات التصوير -مكتب للخدمات السياحية
٣١- قاعة طعام واستراحة للعاملين	يستحسن توافر قاعة للطعام واستراحة للعاملين
٣٢- الأثاث والمفروشات	أثاث ومفروشات تتناسب ودرجة الفندق
٣٣- الوقاية من الحريق	يلزم توافر وسائل الوقاية من الحريق طبقا للاشتراطات العامة
٣٤- الخدمة الطبية	يلزم توافر الإسعافات الأولية ، ويستحسن توافر الخدمة الطبية العاجلة
٣٥- خدمة الغسيل والكي	يستحسن توافر خدمة الغسيل والكي

٣٦- حفظ الحقائب	تسهيلات ترك الحقائب والمتاع
٣٧-الخزائن	من المستحسن وجود صناديق مستقلة بخزائن لإيداع الأشياء الثمينة
٣٨- النوافذ	ستائر سميكة مزدوجة على النوافذ لتحجب الضوء
٣٩- غرف النوم	سرير مفرد ٩٠×١٩٥ سم وسرير لشخصين ١٣٠×١٩٥ سم- كوميدينو لكل سرير -تسريحة بمرآه بأدراج يمكن استعمالها كمكتب - ترابيزة للإفطار- حامل للحقائب-كرسي عادى لكل نزيل مع كرسي فوتيه واحد بالغرفة- قطعة من السجاد أو الموكيت بجوار كل سرير- أدوات كتابة – أدوات خياطة -سلة مهملات -لائحة بالخدمات والمواعيد- طفاية سجائر وكبريت.
٤٠- الأدوات الكهربائية	مفاتيح منفصلة للسقف والحوض- وبجانب كل سرير للقراءة. كما يلزم توافر مولد كهربائي خاص بالفندق يعمل تلقائيا عند انقطاع التيار الكهربائي
٤١- سونا وصالة جمنزيوم	يستحسن وجودهما
٤٢- خدمة السكرتارية	يستحسن وجودها

فئة الاربعة نجوم ★ ★ ★ ★

البند	المواصفات
١- المبنى	مبنى مستقل
٢- الموقع	موقع جيد جدا
٣- المدخل	مدخل رئيسي للنزلاء والحقائب، وآخر للعاملين والبضائع
٤- الاستقبال	صالة استقبال بها خدمة ٢٤ ساعة
٥- صالات الحفلات	يستحسن توافر صالة متعددة الأغراض
٦- المصاعد	مصاعد في حالة وجود اكثر من طابقين للنزلاء أخر للخدمة
٧- المياه الساخنة	مياه ساخنة في جميع الغرف ودورات المياه العامة
٨- حمامات الغرف	حمام كامل لوكس في جميع الغرف "مغطس طوله ١.٦٠ م- ستارة حول المغطس، ومرآة ورف فوق حوض الغسيل وأيضا مصباح- صابون حمام بشكير حمام – فوطة حمام- فوطة يد-منشفة أرجل- ورق تواليت – مناديل ورق – علاقة فوط – شماعة ملابس-طفاية سجائر- سلة مهملات - فيشة كهرباء ٢٢٠/١١٠ فولت- مساحة الحمام في حدود ٤.٥ متر.
٩- مساحة الحمامات	مساحة الحمام في حدود ٤.٥ متر مربع
١٠- الراديو والموسيقى الداخلية	راديو وموسيقى داخلية بجميع الغرف بجانب السرير يتحكم في تشغيلها النزيل.
١١- تليفونات الغرف	تليفون في جميع الغرف للاتصال الداخلي والخارجي المباشر وتسهيلات تليفونيه في الأماكن العامة.
١٢- خدمة التلكس والبرق	يلزم خدمة التلكس والبرق
١٣- تكييف الهواء	تكييف هواء مركزي أو وحدات بجميع الغرف والصالات يوفر درجة حرارة من ١٨-٢٥ درجة.
١٤- أجهزة التليفزيون	تليفزيون ملون بجميع الغرف

١٥- عدد الغرف	لا تقل عن ٥٠ غرفة
١٦- مساحة الغرف	١٢ متر مربع للغرفة المفردة و١٦ متر مربع للمزدوجة (بدون المدخل والحمام والبلاكار)
١٧- مساحة الصالونات والابهاء	مساحة ٣.٧٥ متر مربع نصيب الغرفة الواحدة
١٨- دورات مياه عامة	في الطوابق التي بها صالات عامة "رجال – سيدات"
١٩- حمام السباحة	من المستحسن توافره
٢٠ ملهى ليلى	يستحسن وجود ملهى ليلى أو ديسكوتيك
٢١- صالات الطعام	يلزم توافر صالة طعام في حدود ٣ متر مربع نصيب الغرفة الواحدة
٢٢- البار	يلزم وجود بار مستقل
٢٣- خدمة البريد واستبدال العملة	يلزم توافر خدمة البريد ويستحسن توافر خدمة استبدال العملة
٢٤- توفير الراحة من الضوضاء	يلزم توفير جميع الاحتياطات الفنية لضمان العزل التام
٢٥ خدمة الغرف	توافر خدمة الغرف ٢٤ ساعة يوميا
٢٦- الكافيتريا	يلزم وجود كافيتريا وتستمر الخدمة بها ١٦ ساعة
٢٧- ثلاجات الغرف	يستحسن وجود ثلاجة صغيرة في جميع الغرف
٢٨- استدعاء النزلاء	يلزم وجود نظام خاص لاستدعاء النزلاء أو المخاطبة العامة
٢٩- موقف السيارات	يلزم وجود مكان مناسب للسيارات
٣٠ المحلات	يستحسن توافر صالون حلاقة "رجالي – حريمي" ، محلات للهدايا ، كالكتب والمجلات ومعدات التصوير -مكتب للخدمات السياحية
٣١- قاعة طعام واستراحة للعاملين	يلزم توافر قاعة للطعام واستراحة للعاملين
٣٢- الأثاث والمفروشات	أثاث ومفروشات تتناسب ودرجة الفندق
٣٣- الوقاية من الحريق	لابد من وجود جهاز للإنذار بالحريق وعدد كاف من الأجهزة موزعة في الأماكن العامة وأماكن الخدمة ، وسلالم كافية للهروب.
٣٤- الخدمة الطبية	يلزم توافر الخدمة الطبية العاجلة
٣٥- خدمة الغسيل والكي	يلزم توافر خدمة الغسيل والكي

٣٦- حفظ الحقائب	تسهيلات ترك الحقائب والمتاع
٣٧-الخزائن	من المستحسن وجود صناديق مستقلة بخزائن لإيداع الأشياء الثمينة
٣٨- النوافذ	ستائر سميكة مزدوجة على النوافذ لتحجب الضوء
٣٩- غرف النوم	سرير مفرد ١٠٠×٢٠٠ سم وسرير لشخصين ١٤٠×٢٠٠ سم – كوميدينو لكل سرير –تسريحة بمرايا بادراج – ترابيزة للإفطار–ترابيزة مكتب- دولاب ملابس على هيئة بلاكار داخل الحائط- أرضية الغرفة مفروشة جميعها بالموكيت أو السجاد- حامل للحقائب-كرسى عادى و كرسى فوتيه لكل نزيل-مرآة حائط بالغرفة لاتقل عن ١٢٠ سم ارتفاع-أدوات كتابة – أدوات خياطة -عدد ٢ سلة مهملات –لائحة بالخدمات والمواعيد.
٤٠- الأدوات الكهربائية	إنارة بمفاتيح منفصلة للسقف والحوض– وبجانب كل سرير لكل نزيل. مصباح للقراءة بجوار كرسى ذو ذراعين- ومصباح بجوار المنضدة المخصصة للكتابة. كما يلزم توافر مولد كهربائي خاص بالفندق يعمل تلقائيا عند انقطاع التيار الكهربائي
٤١- سونا وصالة جمنزيوم	يستحسن وجودهما
٤٢- خدمة السكرتارية	يستحسن وجودها

فئة الخمس نجوم ★★★★★

البند	المواصفات
١- المبنى	مبنى مستقل
٢- الموقع	موقع ممتاز
٣- المدخل	مدخل رئيسي للنزلاء والحقائب، وآخر للعاملين والبضائع
٤- الاستقبال	صالة استقبال بها خدمة ٢٤ ساعة
٥- صالات الحفلات	يستحسن توافر صالة متعددة الأغراض
٦- المصاعد	مصعد في حالة وجود اكثر من طابقين ويجب مصاعد مستقلة للنزلاء وأخرى للخدمة.
٧- المياه الساخنة	مياه ساخنة في جميع الغرف ودورات المياه العامة
٨- حمامات الغرف	حمام كامل لوكس في جميع الغرف "مغطس طوله ١.٧٠ م- ستارة حول المغطس، ومرآة ورف فوق حوض الغسيل وأيضا مصباح- صابون حمام بشكير حمام - فوطة حمام- فوطة يد-منشفة أرجل- ورق تواليت - ورق مناديل - طفاية سجائر- علاقة فوط - شماعة ملابس-ماكينة حلاقة- عبوة صغيرة شامبو- سلة مهملات- فيشة كهرباء ١١٠/٢٢٠ فولت .
٩- مساحة الحمامات	مساحة الحمام في حدود ٥ متر مربع
١٠- الراديو والموسيقى الداخلية	راديو وموسيقى داخلية بجميع الغرف بجانب السرير يتحكم في تشغيلها النزيل.
١١- تليفونات الغرف	تليفون في جميع الغرف للاتصال الداخلي والخارجي المباشر وتسهيلات تليفونيه في الأماكن العامة.
١٢- خدمة التلكس والبرق	يلزم خدمة التلكس والبرق
١٣- تكييف الهواء	تكييف هواء مركزي أو وحدات بجميع الغرف والصالات يوفر درجة حرارة من ١٨-٢٥ درجة.
١٤- أجهزة التليفزيون	تليفزيون ملون بجميع الغرف

١٥- عدد الغرف	لا تقل عن ٥٠ غرفة
١٦- مساحة الغرف	١٤ متر مربع للغرفة المفردة و١٦ متر مربع للمزدوجة (بدون المدخل والحمام والبلاكار)
١٧- مساحة الصالونات والابهاء	مساحة ٣،٢٥ متر مربع نصيب الغرفة الواحدة
١٨- دورات مياه عامة	في الطوابق التي بها صالات عامة "رجال – سيدات"
١٩- حمام السباحة	يستحسن وجوده
٢٠ ملهى ليلى	يستحسن وجود ملهى ليلى أو ديسكوتيك
٢١- صالات الطعام	يلزم وجود صالات للطعام في حدود ٢،٢٥ متر مربع نصيب الغرفة الواحدة.
٢٢- البار	يلزم وجود بار مستقل
٢٣- خدمة البريد واستبدال العملة	يلزم توافر خدمة البريد ويستحسن توافر خدمة استبدال العملة
٢٤- توفير الراحة من الضوضاء	يلزم توفير جميع الاحتياطات الفنية لضمان العزل التام
٢٥ خدمة الغرف	توافر خدمة الغرف ٢٤ ساعة يوميا
٢٦- الكافيتريا	يلزم وجود كافيتريا وتستمر الخدمة بها ٢٤ ساعة
٢٧- ثلاجات الغرف	يستحسن وجود ثلاجة صغيرة في جميع الغرف
٢٨- استدعاء النزلاء	يلزم وجود نظام خاص لاستدعاء النزلاء أو المخاطبة العامة
٢٩- موقف السيارات	يلزم وجود مكان مناسب للسيارات
٣٠ المحلات	صالون حلاقة "رجالي – حريمي" ، محلات للهدايا وما شابهما ، كالكتب والمجلات ومعدات التصوير -مكتب للخدمات السياحية
٣١- قاعة طعام واستراحة للعاملين	يلزم توافر قاعة للطعام واستراحة للعاملين
٣٢- الأثاث والمفروشات	أثاث ومفروشات تتناسب ودرجة الفندق
٣٣- الوقاية من الحريق	لابد من وجود جهاز للإنذار بالحريق وعدد كاف من الأجهزة موزعة في الأماكن العامة وأماكن الخدمة ، وسلالم كافية للهروب.
٣٤- الخدمة الطبية	يلزم توافر الخدمة الطبية العاجلة

٣٥- خدمة الغسيل والكي	يلزم توافر خدمة الغسيل والكي
٣٦- حفظ الحقائب	تسهيلات ترك الحقائب والمتاع
٣٧-الخزائن	من المستحسن وجود صناديق مستقلة بخزائن لإيداع الأشياء الثمينة
٣٨- النوافذ	ستائر سميكة مزدوجة على النوافذ لتحجب الضوء
٣٩- غرف النوم	سرير مفرد ١٠٠×٢٠٠ سم وسرير لشخصين ١٤٠×٢٠٠ سم - كوميدينو لكل سرير-تسريحة بمرايا بأدراج - ترابيزة للإفطار-ترابيزة مكتب-دولاب ملابس على هيئة بلاكار داخل الحائط- أرضية الغرفة مفروشة جميعها بالموكيت أو السجاد- حامل للحقائب-كرسي عادى و كرسى فوتيه لكل نزيل-مرآة حائط بالغرفة لا تقل عن ١٢٠ سم ارتفاع-أدوات كتابة - أدوات خياطة -عدد ٢ سلة مهملات -لائحة بالخدمات والمواعيد.
٤٠- الأدوات الكهربائية	إنارة بمفاتيح منفصلة للسقف والحوض- وبجانب كل سرير لكل نزيل. مصباح للقراءة بجوار كرسى ذو ذراعين- ومصباح بجوار المنضدة المخصصة للكتابة. كما يلزم توافر مولد كهربائى خاص بالفندق يعمل تلقائيا عند انقطاع التيار الكهربائي.
٤١- سونا وصالة جمنزيوم	يستحسن وجودهما
٤٢- خدمة السكرتارية	يستحسن وجودها

الباب الخامس

صناعة الفنادق في العصر الحديث

الباب الخامس

صناعة الفنادق في العصر الحديث

رأينا كما سبق أن العصر الحديث يعد بالنسبة للفندقة مرحلة انتقال من صورة الخان القديمة إلى صورة الفندق المعروف لنا الآن. كما أن مهنة الفندقة نفسها اصبح يطلق عليها صناعة الفنادق نتيجة للتطور الكبير الذي وصلت إليه في العصر الحديث ونتيجة لما تلقاه من اهتمام الدول المتحضرة حكومات كانت أم أفرادا.

لعل من أهم الأسباب التي أدت إلى قيام الصناعة التقدمية وازدهارها في العصر الحديث هو التقدم العلمى والتكنولوجى ويتضح اثر ذلك بوضوح فيما نشاهده الآن من طرق البناء والتشييد والتجهيز واختيار المواقع لانشاء الفنادق المختلفة وغرمت مصر مكاتب وبيوت الخبرة الفندقية المتخصصة التي تقوم بعمل الدراسات اللازمة لإنشاء الفنادق والمنشات السياحية على أساس علمي.

ومما كان له اكبر الأثر في تدعيم هذه الصناعة قيام صناعات أخرى جانبية وهى صناعة مستلزمات الفنادق (الأثاث - المطابخ - المطاعم - ماكينات - ومعدات التنظيف - تجهيز صالات الرياضة والاجتماعات بالمعدات والأدوات الرياضية وأجهزة الاتصالات والوسائل السمعية والبصرية وتوفير وسائل الأمان المختلفة)

كما أن اهتمام الدولة برصف الطرق وتجديد شبكات المياه والمجارى والصرف الصحي ومد وتقوية شبكات الكهرباء وتدعيم الدولة لهذا الشريان الحيوي من قطاعات الصناعة المختلفة على ارض مصر واستقرار الأوضاع الاقتصادية والأمنية.

وكان من الطبيعي نتيجة لهذه العوامل مجتمعه وإعطاء دفعة قوية لهذه الصناعة أن تتجه الدولة إلى فتح باب الاستثمار أمام المستثمرين وتسهيل الإجراءات وإزالة كافة المعوقات التي تعترض وتعوق حركة الاستثمار التي تخدم هذه الصناعة.

فالدولة بكل قطاعاتها تمد قطاع الفنادق وتدعم وتعمل على إزالة كافة المعوقات والصعاب لاعتقادها وإيمانها الراسخ بأهمية هذه الصناعة وتشجيعها لأنها صناعة المستقبل والأمل لغد افضل.

وتدور عجلة الاستثمار وتتوالى المشروعات الفندقية على اختلاف أشكالها وأنواعها ويتنافس المستثمرين في تقديم الجديد والحديث في هذه الصناعة.

واستكمالا لهذه النهضة الصناعية الفندقية كان لابد أن تعمل الدولة على تقديم كوادر متخصصة في العمل الفندقي وفى هذا المجال شجعت الدولة إنشاء مدارس ومعاهد وكليات فندقية متخصصة تضمن بها تخريج دفعات يقع على عاتقهم مسئولية إدارة وتشغيل هذه المنشآت السياحية بكفاءة وإتقان.

وبذلك نضمن مستوى أداء وتشغيل فندقي على درجة عالية من التميز والإتقان ومزيد من الارتقاء لصناعة المستقبل.

وللأعلام دور هام في صناعة الفنادق فهو الذي يبث للعالم بصورة مصر ونهضتها في وسائل الأعلام المقروءة والمرئية والسمعية عن طريق مكاتب الأعلام والدعاية المصرية في دول العالم المختلفة والنشرات السياحية والتواجد المصري للهيئات والمنشآت الفندقية والسياحية في المحافل الدولية والاشتراك في المهرجانات والمؤتمرات والندوات.

وتشغل النهضة الفندقية مساحة من وسائل الأعلام ولعل ما نشاهده على شاشة التليفزيون ونقراه في الصحف والمجلات ونسمعه في برامج الإذاعة المختلفة خير دليل على ما يقوم به الأعلام في خدمة السياحة والفنادق.

وزارة السياحة من خلال هيئاتها وأقسامها وإداراتها تتولى كافة شئون صناعة السياحة والفندقة. فهى التي تقوم بالموافقات على المشروعات الفندقية والسياحية والتشغيل وتقييم وتصنيف المنشات السياحية والفندقية المختلفة وتحديد الأسعار. أما الرقابة على المنشات السياحية فلعل هذه الهيئة أهم هيئات وزارة السياحة لان عمل هذه الهيئة يتطلب أمانة ودقة متناهية وعمل متواصل لا يهدأ نظرا لكثرة عدد المنشات وتنوعها وهذه الهيئة تختص بالرقابة على المنشآت من حيث مستوى الخدمة والأسعار وجودة الخدمات.

تطور صناعة الفنادق وعلاقتها بالنقل:

نشير هنا إلى ثلاث نقاط رئيسية هي:-

١) وسائل النقل وما تمثله لصناعة الفنادق

٢) نوعية وسائل النقل

٣) انتظام وسائل النقل وصلاحيتها

١- وسائل النقل وما تمثله لصناعة الفنادق

- صناعة النقل أحد أضلاع مثلث مكون لصناعة السياحة والفنادق. يمثل هذا الضلع دعامة قوية وأساسية فالنقل وسيلة انتقال من مكان لآخر وقطاع النقل بوسائله المختلفة (سكك حديدية - سيارات - دراجات بخارية - طائرات) هو الذي يسهل عملية النقل والسفر هذا القطاع دائم التحديث والتجديد والتطوير لملاحقة سيرة النهضة الفندقية التي تشهدها البلاد في وقتنا الحالي. فوسيلة النقل المريحة والسريعة

المجهزة بالخدمات الضرورية والترفيهية لاشك إنها أحد العوامل التي تشجع على السفر وتزايد عدد المسافرين، مما ينعكس بطبيعة الحال على زيادة نسبة الأشغال بالفنادق.

٢- نوعية وسائل النقل:-

تعددت أهداف صناعة الفنادق نتيجة للأغراض التي أنشأت من اجلها سياحة المؤتمرات وهى نوع من الأنواع التي انتشرت مؤخرا. هذه المؤتمرات التي تعقد في العواصم والمدن الكبرى التي يتوافر فيها المطارات والموانى ، فوسائل النقل المناسبة لهذه النوعية هي الطائرات والبواخر والسيارات.

ومهما تعددت وسائل النقل المستخدمة لخدمة صناعة الفنادق ويجب أن تكون على المستوى المناسب حيث المسافات التي تقطع بهذه الوسائل قد تكون مسافات بعيدة ولذا يجب أن تتوفر هذه الوسائل الراحة الكاملة للسائح.

٣- انتظام وسائل النقل وصلاحيتها

من أهم الأمور التي يجب أن يلتزم بها وسائل النقل على اختلاف أنواعها هي الانتظام والالتزام بالمواعيد المحددة.

فالسائح لديه عدد من الأيام والساعات يقضيها طبقا لبرنامج محدد وعلى ذلك فالوقت بالنسبة له أمر هام للغاية فالوقت المتيسر للسائح ليس مفتوحا.

كما انه من الضروري أن تكون وسيلة النقل المستخدمة من ناحية الصيانة والصلاحية الفنية على درجة كفاءة تشغيل ممتازة في كافة الأحوال (طرق اسفلتيه رملية أو غير ممهدة) وهكذا نرى الترابط الوثيق بين النقل والفندقة فكل منهما يكمل الآخر فهي حلقة متصلة - فلا مسافر بدون فندق ولا نقل بدون مسافر.

• صناعة الفنادق في القارة الأوربية

أن دراسة الفندقة في القارة الأوربية طويلة ومتشبعة سنحاول بإيجاز نبذه عنها في كل بلدان أوروبا السياحية التي يشتد بها التنافس يوما بعد يوم، فنجد أسبانيا وإيطاليا وفرنسا واليونان مثلا تقفز إلى الصف الأول بين هذه الدول.

فيمايلى بعض الدول الأوربية، صناعة الفنادق بها:-

أولا: ألمانيا

كما هو معروف أن ما أصاب ألمانيا خلال الحرب العالمية الأخيرة حيث دمرت مبانيها وبالتالي فنادقها.

فعلاوة على ترميم الفنادق القديمة التي لم تدمر كليا ظهر في ألمانيا حتى عام ١٩٥٤ حوالي ١٨ آلف مشروع بين فنادق وحانات وبنسيونات بعدد من الأسرة يبلغ ٢٩٥ آلفا.

الآن السوق الألماني السياحي سوق خصب فيوجد اغلب السلاسل الكبيرة من الفنادق وجميع أنواع الفنادق حسب موقعها وتصنيفها.

ثانيا: أسبانيا

تعد صناعة الفنادق في أسبانيا احدث منها في أية دولة أوربية أخرى. فهي ترجع في الواقع إلى عامي ١٩١١ ففي هذين العاملين أنشئت اشهر فنادق مدريد وسان سباستيان وبرشلونه.

فصناعة الفنادق في أسبانيا هي الصناعة الأولى فهي أهم مصادر الدخل القومي بها لقد اهتمت أسبانيا بهذه المورد الهام عن طريق استغلال جميع المقومات السياحية

بها وتنمية وتطوير كافة مرافق الدولة وتحسين الخدمات المختلفة والدولة لم تدخر وسعا في إشباع رغبات السائحين المختلفة والعمل على راحتهم.

اصبح عدد الفنادق في أسبانيا حوالي آلفي فندق من فئاته المختلفة علاوة على الشقق والبانسيونات المرخصة سياحيا.

ولعل اشهر الفنادق بأسبانيا ولها شهرة عالمية ففندق الإمبراطور في مدينة العاصمة وفندق مارياكريستينا بمدينة سان سباستيان والفونس الثالث عشر والكولون باشبيلية والريتس في برسلونه والحركة السياحية لا تهدأ في أسبانيا فهي تستقبل سنويا أعداد من السائحين يصل إلى اكثر من ثلاثين مليون سائح . هذا بفضل وعى الشعب الأسباني والاهتمام الذي توليه كافة أجهزة الدولة بأهمية هذه الصناعة وما تمثله من مصدر هام للدخل القومي. ومن يزور أسبانيا يشعر أن كل فرد وهيئة ومؤسسه في استقباله فهم يولون السائح اهتمام ورعاية وأثناء أقامته بالفندق الكل يسعى إلى إرضائه.

وتسعى كبرى الشركات الفندقية العالمية وتتنافس على أسبانيا ليحصل على فرص لإنشاء فنادقها التي تحمل أسمائها على سبيل المثال هيلتون – شيراتون – هوليداى ان وغيرها.هذا هو حال صناعة الفنادق في أسبانيا التي تأتي في مقدمة الدول السياحة في العالم.

ثالثا: البرتغال

يشرف على السياحة في البرتغال عدة هيئات منها ما يشرف على فنادق الجزء الشمالي للبرتغال وهيئات أخرى تشرف على فنادق الجزء الجنوبي للبرتغال.

وانتشار صناعة الفنادق في البرتغال وحد مجاله على وجه الخصوص في المناطق المناخية الشتوية مثل جزيرة ماديرا ولشبونه وابورتو وفارنا وغيرها.

وانتشار صناعة الفنادق في البرتغال وجد مجاله على وجه الخصوص في المناطق المناخية الشتوية مثل جزيرة ماديرا ولشبونه واوبورتو وفارنا وغيرها.

رابعا: إيطاليا

تتوافر بإيطاليا مقومات سياحية ساعدت على قيام صناعة الفنادق بها وبها العديد من الفنادق الكبيرة بالمدن الإيطالية المتعددة.

فمعظم فنادق إيطاليا تستغل رأسا بواسطة أصحاب رؤس الأموال أو أفراد الأسرة ومما لاشك فيه أن هذا النوع من الاستغلال يضمن نجاح المشروع لان صاحب راس المال لابد وانه يشعر بروح المسئولية وواجبه في بذل قصارى جهده في إرضاء الضيف حفاظا على حاضره ومستقبله.

وهناك بعض أصحاب الفنادق الذين يقومون بإسناد إدارة الفنادق لشركات فندقية متخصصة. وجدير بالذكر أن صناعة الفنادق وبدأت في إيطاليا منذ اكثر من مائة عام.

وهناك شركات إيطالية متخصصة في إدارة الفنادق تدير وتمتلك معظم فنادق إيطاليا. وانتشرت هذه الشركات في المدن الإيطالية المختلفة نظرا للمنشات السياحية والفندقية المتزايدة لمواجهة التدفق السياحي على إيطاليا في الأعوام الأخيرة واشهر هذه الشركات بمدن البندقية وباليرمو وروما العاصمة.

ويوجد فى إيطاليا اتحاد عام يضم جميع النقابات الفندقية بمختلف محافظات إيطاليا يطلق عليه FAIAT ويشترك فيه اغلب أصحاب الفنادق والنزل

السياحية وهدفه رعاية مصالح هؤلاء وبحث مشاكلهم وإيجاد حلول لها وتمثيلها رسميا في الداخل والخارج.

خامسا: بريطانيا

وفى بريطانيا كذلك وصلت صناعة الفنادق إلى مستوى عال إلا أنها لا ترقى بطبيعة الحال إلى الدرجة التي وصلت إليها صناعة الفنادق في أمريكا لكن يلاحظ أن غالبية الفنادق في بريطانيا لا تقل عن فنادق أمريكا من حيث الخدمة والإنشاءات باستثناء الحمامات فهي في بريطانيا اقل بكثير منها في الفنادق الأمريكية.

وتنقسم النزل السياحية في بريطانيا ثلاثة أقسام هي:

١- الفنادق Hotels

٢- الفنادق الخاصة Private or Residential Hotels Boarding Houses

٣-البيوت والمحال العامة Public Houses

والمعيار المميزة لهذه الأنواع من النزل هو أن النوع الأول منها وهو الذي يقابل الفنادق عندنا وهدفه الأساسى هو تقديم المأوى للنزلاء واغلبها يحصل على رخصة لبيع المشروبات الروحية ، بينما البنسيونات والفنادق الخاصة تقوم بإيواء النزلاء بصفة دائمة ويوجد ثمة نوع آخر من الفنادق يطلق عليه لفظ Temporance Hotels لإيواء النزلاء الذين يفدون إليها بسبب أعمالهم التجارية واغلبهم من صغار التجار.

سادسا: بلجيكا

في عام ١٩٣٥ الذي أقيم فيه مدينة بروكسل عاصمة بلجيكا المعرض الدولي صدر قانون ينظم استعمال كلمة Hotels وهو يشترط على كل محل لكي يحمل هذه التسمية أن يمتلك عددا من الغرف لا يقل عن حد أدنى معين ، وكذلك الحال بالنسبة لعدد الحمامات العامة والخاصة هذا علاوة على استعمال اشتراطات صحية معينة ......الخ

وان كل محل يسمح له باستعمال هذه التسمية يخضع لرسم سنوي يساهم به في تغطية مصاريف دليل الفنادق الرسمي البلجيكي الذي تشرف على إصداره الإدارة العامة للسياحة ومركزها بمدينة بروكسل وتعد بلجيكا بحسب وضعها الجغرافي ضمن البلدان السياحية الأوربية الهامة فحركة المرور العابر (الترانسيت) لا تقتصر على بروكسيل وحدها إنما تتعداها إلى سواها من المدن البلجيكية الأخرى وكثير من السياح لهم شغف بمشاهدة ما تحتويه هذه البلاد من معالم فيه وأما لأغراض تجارية أو صناعية تشتهر بها هذه البلاد فيما تقوم بإنتاجه وأما لشاهدة آثار المواقع الحربية التي جرت فيها إذ المعروف عن بلجيكا أنها تعد الجسر بين شرق وغرب أوروبا بالنسبة لكل الحروب التي قامت فيها.

عقب الحروب الأخيرة مباشرة نشطت صناعة الفنادق في بلجيكا إذ أنشئت فنادق كثيرة في المدن الصغيرة لتواجه اتساع حركة السياحة الداخلية.

سابعا: السويد

الحركة الفندقية بالسويد تزداد في الغالب بالمدن الكبرى ومراكز الترانسيت مثال ستوكهلم ويزداد النشاط الفندقي أيضا على المدن الواقعة على السواحل التي يأتيها السكان للاصطياف.

ثامنا :النرويج

النرويج تعد من البلاد السياحية الهامة وبه اتحاد يضم أصحاب الفنادق ومقره بمديئة اوسلو والمدن الفندقية الهامة بالنرويج هي اوسلو وبرجن تروندهايم وجولا.

تاسعا: سويسرا

تعد سويسرا من أهم البلاد التي أولت صناعة الفنادق غايتها واهتمامها. وسويسرا بها هيئات تسهر على مصالح أصحاب الفنادق وعمل الدراسات التي تؤدى إلى حماية وتطور صناعة الفنادق بالبلاد.

وفقا لإحصائية عام ١٩٤٩ نرى انه يوجد بسويسرا ٨٩٧٦ فندقا وتضم ١٧٥٩١٠ أسرة وهذه الفنادق بطبيعة الحال متفاوتة الحجم والسعة.

وهذه الشبكة الفندقية الكبيرة تغذى بواسطة السياحة الداخلية والخارجية على حد سواء ففي إحصائية عام ١٩٤٧ يتبين لنا أن الفنادق السويسرية آوت ١٥ مليون من المواطنين و ٨ ملايين من النزلاء الأجانب والدخل السياحي في سويسرا مستمر طوال العام وهو يختلف باختلاف المواسم ففي الصيف يكون النشاط السياحي على الجبال والبحيرات وفى الربيع والخريف على البحيرات وفى الشتاء فوق الجبال لمزاولة الرياضات الشتوية والعلاج في المصحات الجبلية. تنتشر الفنادق بسويسرا ويصل عدد الفنادق بها إلى اكثر من عشرين ألف فندق تنتشر بين مدنها المختلفة.

والعمل الفندقي في سويسرا يمثل شريان الحياة فالجميع يعمل في هذه الصناعة أو في صناعات تخدم صناعة السياحة والفندق بها. وتنتشر الفنادق في كل أنحاء سويسرا وفى مدن سانت مورتيس ودافوس واروزا اشهر الفنادق والمصحات العلاجية

عاشرا : فرنسا

أما في فرنسا فيمكن (خلاف لما هو عليه الحال في ايه دولة أخرى) أن نقسم صناعة الفنادق إلى قسمين متميزين:-

القسم الأول:

ويشمل الفنادق التي يطلق عليها لفظ بالاس أي القصور وقد انتشر هذا النوع في النصف الأخير من هذا القرن انتشارا واسعا وهو يشمل الفنادق الممتازة في منشأتها وفى خدمتها ويؤمها النزلاء الأثرياء من شتى أنحاء العالم ونجد هذا النوع من الفنادق في باريس وفى مراكز العلاج أو اللهو الرئيسية.

القسم الثاني:

يشمل الفنادق ذات الدرجتين الأولى والثانية وهى تخصص في العادة للسائحين كما إنها تخضع في تنظيمها إلى الهيئات السياحية الفرنسية ذات الطابع الوطني.

وتنقسم الفنادق ذاتها في فرنسا قسمين:-

- **الفنادق السياحية:**

وهى المعترف بها ممن وزارات الأشغال العامة والمواصلات والسياحة وهى مقسمة إلى فئات بناء على توصية الإدارة العامة للسياحة هناك.

- **الفنادق غير المعتمدة**

وتشمل الفنادق الصغيرة والتي توجد عادة في الأقاليم وهى تخضع للرقابة. ومن أهم المناطق السياحية في فرنسا نذكر باريس ومرسيليا وليون وبوردو وليل ونانت ولهافر وطولون.

أما المناطق السياحية الساحلية فتشمل مناطق على الساحل المانش مثل بولونى وديبيت ودوفيل ومناطق على ساحل الأطلنطي مثل وريان واركاشون وبياترس ومناطق على ساحل البحر الأبيض المتوسط مثل نيس وإنتيب وكان. أما المناطق العلاجية حيث منابيع المياه المعدنية فمنها اكس لبيان وبياترس وفيش

ايفيان ويلاحظ أن البعض من هذه المناطق التي ذكرنا يصلح كمصايف والبعض الأخر يصلح كمشاتى حيث تزاول شتى أنواع الرياضة الشتوية.

إحدى عشرا: النمسا

أن النشاط السياحي يعد في النمسا من أهم مصادر دخلها الاقتصادي في الوقت الحاضر وصل عدد الفنادق في النمسا عام ١٩٦٨ إلى حوالي ١٠ آلاف نزل بين فندق وخان وبنسيون تضم ٦٦ آلف سرير.

ويغلب على هذه النزل الطابع الجبلي والريف أما الفنادق الكبرى فنجدها في مدينة فينيا وفى المراكز العلاجية الرئيسية والمدن الكبرى.

ومن أهم المراكز العلاجية في النمسا نذكر على سبيل المثال بادن وباداپشيل وبادهول وبادهوفن وسالزبرج........الخ.

والى جانب المراكز العلاجية التي تضم منابيع المياه المعدنية الغنية بالكبريت وأكسيد الكربون .نجد كثيرا من الرغبات التي تجذب السائحين إلى النمسا مثل جبال الألب حيث تزاول الرياضات الشتوية مثل التسلق والتزحلق والبحيرات الكبيرة حيث تزاول رياضات السباحة والتزحلق على الماء هذا إلى جانب المناظر الطبيعية النادرة الخلابة.

اثنا عشرا : هولندا

تعد هولندا هي الأخرى من البلاد السياحية الهامة وبها مجموعة من الفنادق يصل عددها إلى خمسة آلاف فندق وخان وبنسيون تضم عدد من الأسرة يبلغ حوالي ٨٦ آلف سرير عام ١٩٦٨ أما الفنادق الكبرى فهي موزعة بين المراكز الثلاثة حيث تنشط حركة مرور الترانسيت وهى امستردام وروتردام ولاهاى وفنادق هذه المراكز تضم بعضها عدد من الغرف يتراوح بين ١٠٠ و ٢٠٠ غرفة.

تجدر الإشارة إلى الفندقة في القارة الأوربية تشرف عليها هيئات حكومية فتقوم هذه الهيئات بنفسها أو بواسطة هيئات فرعية بعمل الدعاية الفندقية وطبع الدليل الرسمي لفنادق كل دولة. وأحيانا تقوم هذه الهيئات في كل دولة بإصدار مجلة للثقافة الفندقية سواء بنفسها أم يترك ذلك لإحدى الهيئات الخاصة وغالبا ما تنشأ الهيئات والأتحادات التى تضم اصحاب الفنادق لرعاية مصالحهم وغالبا أيضا ما تلجأ الدول إلى هذه الهيئات للاشتراك معها في حالة سن قوانين فندقية أو سياحية.

أما من حيث التعليم الفندقي فنجد كليات ومعاهد ومدارس منتشرة في كافة مدن أوروبا السياحية منها ما يقوم بتدريس إدارة الفنادق دراسة كاملة ومنها ما يقصر على دراسات جزئية بقصد التخصص.

الولايات المتحدة الأمريكية

الحقيقة أن الولايات المتحدة الأمريكية قد بلغت الذروة في صناعة الفنادق فالتقدم السريع الذي وصلت إليه في هذا المضمار لا تضارعها فيه دولة أخرى غيرها.

ويرجع البعض هذا التقدم المضطرد في صناعة الفنادق إلى عوامل ثلاثة:-

العامل الأول:

هو أن الفنادق في أمريكا تمتاز بالمساواة ففي أمريكا يستطيع كل فرد التمتع بخدمات الفندق طالما انه قادر على دفع الثمن.

العامل الثاني:

هو تعود الأمريكيين على المعيشة الدائمة في الفنادق

العامل الثالث:

هو أن الرجل الأمريكي يقود بالأسفار اكثر من مواطن أي بلد من البلاد الأخرى.

فالولايات المتحدة الأمريكية دولة الاختراعات والابتكارات حريصا على إثبات وجودها وتنتشر في كافة المجالات ومنها مجال الفنادق الصغيرة في أنحاء أمريكا ويتميز الفكر الأمريكي بالخيال الواسع وفى مرحلة لاحقة يتمكن من تنفيذ ما تخيل ولذا نجد أن تجهيزات الفنادق وتوفير وسائل المتعة والرفاهية والراحة في فنادقها ومن خلال البحث في الرغبات والحاجات لدى الأفراد كان للأمريكان السبق والفضل في إنشاء نوعيات من الفنادق الغير تقليدية ولم تكن معروفة من قبل مثل فنادق مسافرى الطرق البرية وتوفر لهم إعاشة كاملة وشجعهم على ذلك المساحات والطرق البرية الطويلة التي تربط بين المدن الأمريكية ومن اشهر شركات هذا النوع من الفنادق شركة هوليداى أن وهى أول شركة في العالم تخصصت في هذا النوع .

كما أن معظم الشركات الفندقية العالمية مقرها الولايات المتحدة مثل شركات هيلتون – شيراتون – ماريوت ويرجع ذلك إلى النظام الرأسمالي الأمريكي. ولم يقتصر دور الشركات الفندقية الأمريكية على إنشاء فنادقها في الولايات المتحدة الأمريكية فقط بل توسعت في إنشاء فنادقها في كثير من دول العالم.

من اقدم الفنادق التي أنشئت في أمريكا فندق City Hotel وهو أول فندق كبير أنشئ في مدينة نيويورك عام ١٧٩٤ وكان يضم (٧٣) غرفة وفى سنة ١٨٢٩ ظهر في مدينة بوسطن أول فندق من الدرجة الأولى أطلق عليه اسم تريمونت هاوس Tremont house وكان يعد اكبر وأفخم الفنادق المذكورة كما اعد بحق بداية عصر الفندقة الحديثة في أمريكا.

واستمر التنافس بين رجال الفنادق خلال معظم القرن التاسع عشر لبناء فندق في كل مدينة على غرار التريمونت لتفخر وتتميز به وفى نهاية القرن التاسع عشر كانت توجد فنادق ضخمة مثل والدورف استوريا في نيويورك وبراون بالاس دنيفر وبالاس في سان فرانسيسكو.

وهكذا أخذت تتطور المنشات الفندقية من حيث الفخامة والضخامة إلى أن اصبح البعض منها يضم حوالي ٣٠٠٠ غرفة مثال فندق ستيفنس Stevens الذي افتتح في مدينة شيكاغو عام ١٩٢٧ وقد أطلق عليه أخيرا اسم كزاد هيلتون وهو يعتبر من اكبر فنادق العالم. دخلت صناعة الفنادق في أمريكا ضمن الإنتاج الضخم مثلها أي صناعة أخرى فاصبح لكل شركة من الشركات الفندقية إدارة سلاسل من الفنادق بالولايات المختلفة.

ويظهر اهتمام الولايات المتحدة الأمريكية لهذه الصناعة في صورة إنشاء وانتشار مدارس ومعاهد وكليات الفنادق واهتمامها بالجانب الأكاديمي والمهني الذي يوفر عمالة مدربة وأشهر هذه المراكز والمعاهد الفندقية جامعة كورنيل ومدرسة لويس الفندقية في واشنطن..

ومازال رجال الصناعة في الولايات المتحدة الأمريكية في حالة من الدراسة والبحث الدؤوب المستمر لابتكار الحديث والجديد الذي من شانه خدمة هذه الصناعة المتطورة.

صناعة الفنادق في مصر

تاريخ الفندقة في مصر مرتبط بتاريخ البلاد نفسها ففندق شهرد يرجع إلى عام ١٨٤١ قرب بحيرة الازبكية (التي كانت تقع مكان حديقة الازبكية الحالية) وكان يطلق

عليه عند فتحة The New British Hotel ثم أطلق عليه بعد ذلك اسم Shepheard's British Hotel وكان مبنى هذا الفندق هو قصر الأميرة زينب هانم الألفية. جعل كليبر من هذا القصر قصرا لقيادته العامة إلى أن قتله سليمان الحلبي في حديقة القصر.

ومن الفنادق الكبرى التي عاصرت فندق شبرد في القرن الماضي فنادق الكونتنتال والجزيرة بالاس على الضفة الغربية من النيل وكان من اجمل الفنادق الفاخرة التي لها عظمة القصور.

وثمة فنادق أخرى مثل فندق الشرق الذي بني عام ١٨٥٠ كان يقع بميدان العتبة الخضراء قرب دار الأوبرا وفندق أوروبا ١٨٥٠ وفندق النيل ١٨٦٠.

فالسائح الذي كان يأتي إلى مصر كان من النبلاء أو الأثرياء فكان يحضر معه بطانة من خدم وحشم حتى عربته وسائقه وخيله كان يحضرها معه من بلاده ويقضي ثلث وقته في العاصمة والثالث بجوار الأهرام والثالث الآخر بالوجه القبلي.

وكانت اغلب الفنادق مركزة حول بركة الازبكية ولم تكن العاصمة وقتئذ قد شملها العمران فكان السائح يرى من الفندق الذي فيه أهرام الجيزة.

حركة بناء الفنادق في مصر أخذت تزداد وفقا لتزايد الحركة السياحية في البلاد بعد افتتاح قناة السويس والاكتشافات الأثرية المتعددة التي عرفت العالم بعظمه الحضارة المصرية القديمة فأنشئت من اجل ذلك الشركات الفندقية التي كانت تملك اغلب الفنادق. كانت بداية صناعة الفنادق بمصر من خلال غرفة صناعة الفنادق المصرية التي كانت تتولى الأشراف على الفنادق المصرية ثم جاء التأميم وأصبحت هذه الفنادق تتبع القطاع العام الذي اصبح يتمثل في المؤسسة المصرية العامة للسياحة والفنادق.

تتولى وزارة وأجهزة الدولة كافة عناية ورعاية فائقة في سبيل دعم هذه الصناعة والعمل على توفير كافة الإمكانيات وتذليل جميع الصعاب والعوائق التي تعترض مسيرة هذه النهضة الفندقية وتعمل على تشجيع الاستثمار في هذا القطاع .

انتشار المنشات السياحية بكل أنواعها في مختلف أنحاء الجمهورية بمستوياتها المختلفة وقبول جميع العروض التي تقدمت بها الدول والشركات الفندقية العالمية لإنشاء فنادق فاخرة تحمل أسماء هذه الشركات مثل هيلتون وشيراتون وماريوت وانتركونتيننتال وموفنبيك وهوليداى أن وشركات وطنية يمثلها مصري درس وتعلم واصبح له شركة مصرية فندقية متخصصة في الإدارة مثل شركة هلنان للفنادق.

ولم تكتفي الشركات العالمية على إنشاء فنادقها بمدينة القاهرة بل امتدت إلى محافظات مصر الأخرى فنجد شيراتون بالأقصر والغردقة وهيلتون طابا وموفنبيك شرم الشيخ وجارى تشييد وبناء المزيد ومما يؤكد حرص الدولة على اهتمامها بالحركة والنهضة الفندقية اتجهت إلى إنشاء المعاهد والكليات الفندقية المتخصصة سعيا منها للحفاظ وتطوير هذه الصناعة بفضل خريجي هذه المؤسسات التعليمية ويجب الإشارة بدور الدولة في تطوير وسائل النقل المختلفة والاهتمام بتحديث ومد الخطوط السكك الحديدية وتجديد عرباتها والقطارات الحديثة وإنشاء المطارات الدولية في محافظات عديدة وأسطول طائرات ساعد على تنشيط حركة السياحة مع توفير كافة سبل الراحة للمسافرين ووسائل الأعلام ودورها الفعال في الدعاية ومكاتب السياحة في دول العالم المختلفة كل ذلك هي دعائم صناعة الفنادق بمصر.

وعندما نرى هذه المنشات الفندقية التي تنتشر الآن في مصر نجد أن ذلك جاء نتيجة لدراسات متأنية واعية قام بها خبراء قطاع السياحة والفنادق وبدأت قيادات هذا القطاع تضع أسسا لإنعاش قطاع السياحة والفندقة وذلك عن طريق استقطاب الخبرات السياحية والفندقية وطرح الأفكار ومناقشة الوضع العام لخريطة السياحة في

مصر ودراسة سبل ووسائل النهضة بهذا القطاع الحيوي واستغلال موقع مصر المتميز والآثار بها.

تنفرد مصر وحدها بان بها ثلث كنوز العالم من الآثار بالإضافة إلى مناخها المعتدل على مدار العام.

وكانت النتائج المترتبة على الدراسات الخاصة بنهضة قطاع الفندقة والسياحة في مصر هي:-

١) التوسع في إنشاء الفنادق المتوسطة المستوى نظرا للحالة الاقتصادية على المستوى العالمي.

٢) تعدد المنشآت السياحية التي تخدم مختلف الأغراض.

٣) الاهتمام بمكاتب الدعاية والإعلان للسياحة بمصر والخارج.

٤) فتح أسواق جديدة لتشجيع السفر لمصر.

٥) تشجيع السياحة الداخلية.

٦) الاشتراك في المعارض للسياحة في دول العالم.

٧) فتح باب الاستثمار مع تذلل كافة الصعوبات والمعوقات.

٨) إنشاء المدارس والمعاهد والكليات الفندقية والسياحية لتخريج كوادر مهنية.

٩) انتشار فنادق شركات سلاسل الفنادق العالمية في مصر.

١٠) التنسيق بين الهيئات والمصالح الحكومية والوزارات لاختصار لإجراءات أمام المستثمرين.

ومن المنشآت السياحية الحديثة التي عرفتها مصر مؤخرا القرى السياحية والتي ينتشر معظمها على سواحل البحرين المتوسط والأحمر وهى تتميز بخواص مختلفة عن الفنادق المعروفة مثل الرياضات المائية بالإضافة إلى أنواع الرياضة التي لا توفرها فنادق المدن كما أنها تتميز بأنها عبارة عن مجموعة من الشاليهات تطل جميعها على البحر ويشعر ذلك النزل بالحرية والانطلاق.

ومن الفنادق الحديثة التي انتشرت بكثرة الفنادق العائمة التي كانت شركة هيلتون العالمية لها السبق في هذا المجال. ولما وجد أصحاب الشركات السياحية إقبال متزايد على هذه النوعية من الفنادق بدأت تنتشر شركات في مصر تخصص في بناء هذه الفنادق العائمة لتواجه الطلب المتزايد من الحجز على هذه الفنادق حتى وصل عددها الآن إلي ما يقرب من المائة وثمانين فندقا عائما تتركز في صعيد مصر.

الباب السادس

الفندق السياحي وأقسامه ووظائفه

الباب السادس

الفندق السياحي وأقسامه ووظائفه

الفندق هو مكان الإقامة الذي يوفر لنزلائه خدمة الإعاشة من مأكل ومشرب ومأوى بالإضافة إلى الخدمات المتعددة الأخرى مثل:-

الخدمة البنكية – البريدية – تأجير السيارات – الغسيل والكي – الصحف والمجلات وخدمة مسح الأحذية.......الخ.

تعد الفنادق السياحية اليوم بلا منازع اكثر الفنادق انتشارا وهى تنشأ في المدن الكبيرة كما تنشا كذلك في المدن الصغير لتخدم نزلاءها مدة أقامتهم فيها سواء أكانت هذه الإقامة يوما أو بعض اليوم.

والفنادق مهما اختلفت وتعددت أنواعها ودرجاتها إلا أنها تتفق في أنها عبارة عن مجموعة من الأقسام.

هذه الأقسام تختلف في الفندق يرجع هذا الاختلاف إلى الأسباب الآتية:-

١) حجم الفندق

٢) الخدمات السياحية

٣) الخدمات التي يوفرها الفندق

٤) موقع الفندق

٥) نوعية الفندق

والغرض من تقسيم الفندق إلى أقسام يتلخص في:-

تحديد وتوزيع المسئوليات بالأقسام المختلفة تقدر الخدمة في احسن صورها في أقسام الفندق المختلفة والفنادق مستويات ودرجات مختلفة. فنادق الخمس سنوات يصل عدد الأقسام بها إلى ما يزيد في بعض الأحيان عن ستة عشر قسم والفنادق ذات الثلاث

نجوم نجد أن الأقسام بها لا يتعدى السبعة أقسام وقد يختلف فندقية في نفس الدرجة والمستوى في عدد أقسام وقد يختلف فندقين في نفس الدرجـة والمستوى في عـدد أقسـام الفندق في كل منهما ويرجع ذلك أساسا إلى إدارة الفندق ووجهة نظرها في ذلك.

فهناك فنادق تهتم اهتماما بالغ بأمور ومشاكل نزلائـها فتقترح إدارة الفندق إنشاء إدارة أو قسيم يطلق عليه قسم علاقات النزلاء العلاقات الإنسانية وفى بعض الفنادق والتي توفر أنشطة رياضة قد تتطلب الأمر وجود قسم للنشاط الرياضي بالفندق وفى الفنادق ذات المستوى الأقل قد نجد انه يتم دمج قسم مع أخر مثل قسم المبيعات والعلاقات العامة أو المشتريات والمخازن.

ويرجع دمج الأقسام إلى تشابه نشاط القسمين أو ارتباط كل منهما بالآخر والأقسام الرئيسية بالفنادق هي:-

- قسم المكاتب الأمامية
- قسم الأشراف الداخلي
- قسم الأغذية والمشروبات
- قسم الحسابات
- قسم المبيعات
- قسم المشتريات
- قسم الأمن
- قسم الصيانة
- قسم العلاقات العامة

تلك هي الأقسام الرئيسية بالفندق قد تزيد أو تقل كما ذكرنا من قبل.

ونتناول فيما يلي تعريف كل قسم وفكرة موجزة عن وظائفه :

المكاتب الأمامية

ويقصد بها مكاتب الاستقبال والاستعلامات والخزينة وجاء لفظ المكاتب الأمامية من موقعها فهي دائما توجد بمدخل الفندق فهي أول ما يقابل نزيل الفندق عند دخوله أخر ما يراه عند مغادرته ويقع على العاملين في هذه المكاتب مهمة كبيرة حيث انهم أول من يقابل ويتعامل مع النزيل فعلى قدر لباقة وحسن الاستقبال يأخذ الانطباع الأول عن الفندق.

تتلخص مسئوليات وواجبات العاملين بقسم المكاتب الأمامية في انه أول من يكون في استقبال نزيل الفندق وهو الذي يتولى ترتيب الأمور المتعلقة بإقامته بالفندق والعمل على تحقيق رغباته وراحته رغباته وراحته طوال فترة أقامته بالإضافة إلى انه أول من يبدأ علاقة بالنزيل. كما انه القسم الذي يتولى محاسبة النزيل عند مغادرته الفندق ويكون ذلك عن طريق مكاتب حسابات النزلاء والجارية وهو مكتب ملحق بالمكتب الأمامي يتولى مكتب الاستقبال قيد حجرات الغرف التي يرد من الحجز كما انه يتلقى شكاوى النزلاء ويعمل على أيجاد الحل السريع لراحة الضيف أما خزينة المكاتب الأمامية فهي التي تتوالى أعداد فواتير ومحاسبة النزلاء.

الأشراف الداخلي:

قسم الأشراف الداخلي بالفندق يلعب دورا على قدر عالي من الأهمية وهذا القسم يقع عليه عبء كبير ونظرا لذلك فان غالبا ما تتولى مسئولية سيدة يطلق عليها رئيسة قسم الأشراف. وهذا القسم هو المسئول عن توفير كافة الإمكانات وسبل الراحة التامة للنزلاء في غرفهم على وجه الخصوص فالعناية بنظافة غرف النزلاء وملحقاتها الصالونات والحمامات تأتى في مقدمة الأعمال التي يتولاها قسم الأشراف فهو يتولى أعمال النظافة بجميع أنحاء الفندق يضاف الذي ذلك أن مكاتب إدارة الفندق وقاعات

الحفلات وصالات الطعام وبهو الفندق وكبائن حمام السباحة والملهى الليلي والبارات ودورات المياه العامة كل ذلك يقع عبء نظافته على قسم الأشراف بالإضافة الذي أعداد وفرش وتجهيز غرف النزلاء وحماماتها بكل ما تحتاجه كما انه يبلغ عن أي إصلاحات صيانة مطلوبة بمذ غرف الفندق وقاعات الحفلات وملابس العاملين وهو القسم المسئول عن المغسلة والكي.

كما قلنا يتولى رئاسة هذا القسم سيدة يطلق عليه اسم رئيسة قسم الأشراف يساعدها مجموعة من المشرفات والعاملين.

قسم الأغذية والمشروبات

هو القسم المختص بكل ما يتعلق بالأغذية والمشروبات بالفندق فهو الذي يقوم بالتخطيط والأشراف والتنفيذ على تحديد وشراء والخامات وأنواع الأغذية المختلفة والمشروبات وأماكن تقديم الأطعمة والمشروبات وتحديد المواعيد والأسعار واختيار العاملين لهذا القسم.

كما يتولى قسم الأغذية والمشروبات من خلال إدارة الحفلات تحديد أنواع المأكولات والمشروبات وتحديد أسعارها لأنواع الحفلات المختلفة ومن مسئولياته أيضا تحديد قوائم الطعام المختلفة تحديد أسعارها.

وقسم الأغذية والمشروبات هو القسم الذي يعتمد عليه الفندق بصفة أساسية في تحقيق الأرباح كما تعددت أماكن خدمة وتقديم الأغذية والمشروبات بالفندق كما كانت الفرصة اكبر لزيادة حجم البيع.

يتـولى قسـم الأغذيـة والمشـروبات مسـئولية إنتـاج وخدمـة تقديـم المـأكولات والمشروبات في الأماكن المخصصة لذلك بالفندق وهى المطاعم - البارات - الملهى الليلي - حمـام السباحة - قاعـات الحفـلات - خدمـة الغرف - الكافيتريـا- قسم الأغذيـة والمشروبات لها علاقة وثيقة بالمطبخ الذي يعمل من خلاله وبالتنسيق الكامل معه يتركز عمل قسم الأغذية والمشروبات في ثلاث نقاط رئيسية:

- إنتاج وطهى الأطعمة (المطبخ)
- خدمة تقديم الأطعمة.
- خدمة المشروبات

المطبخ هو المكان المختص بتحويل المواد الخام الغذائية الذي مأكولات مطهية ناضجة والمطبخ عموما ينقسم الذي مجموعة من أقسام صغيرة كل قسم يختص بإنتاج نوعيات محدودة من الأطعمة كما أن هناك مطبخ عمومي ومطابخ فرعية كمثل مطبخ الحفلات والملهى الليلي يكون موقع المطبخ ملاصقا للمطعم الرئيسي وتتوافر به احدث المعدات والتجهيزات والأدوات المستخدمة.

والمطبخ العمومي في الفنادق الكبرى يشتمل على مجموعة من الأقسام وهى:-

- المأكولات الباردة
- الشوربة
- الخضراوات
- الاسماك
- الصلصات
- المشويات
- المحمرات

- كافيتريا
- حلوانى
- فاكهة
- خباز
- ايس كريم – جاتوهات
- غسيل الاولنى
- مشرف نظافة

المطعم هو المكان المخصص لتناول الوجبات فالخامات الغذائية يتم تحويلها الى اطعمة ومأكولات ويتم تقديم هذا الطعام داخل اماكن مخصصة هى المطعم.
فهناك مطعم متخصص في نوعيات محددة من الاطعمة ومطاعم اخرى متخصصة في تقديم وجبات سريعة خفيفة وعلى سبيل المثال مطعم مشويات – مطعم اوربى – مطعم شرقى – كافيتريا.

البارات هى الاماكن بالفندق مخصصة لتناول المشروبات الكحولية وقد تتعدد البارات بالفندق وتتنوع .

مما سبق نوضح ان قسم الاغذية والمشروبات هو القسم الذى يشرف ويراقب جميع اماكن تناول الاطعمة والمشروبات بالفندق (المطعم – الكافيتريا – الغرف – الحفلات – الملهى الليلى – البارات – حمام السباحة)

الحسابات

وهو القسم المالي الذي يتولى جميع الشئون المالية بالفندق من مصروفات وإيرادات ويرأس هذا القسم رئيس قسم الحسابات وتتبعه مجموعة من الإيرادات مثل الحسابات والمراجعة والمشتريات والمراقبة والتكاليف.

المبيعات:

قسم المبيعات بالفندق هو القسم المختص بالبيع والتسويق للفندق والمقصود بذلك هو تنشيط الحركة وزيادة نسبة الأشغال الفندق وذلك عن طريق عرض الخدمات الفندقية المختلفة وجذب اكبر عدد من العملاء للفندق وهذا يتطلب خطة عمل واضحة تتضمن تخطيط سليم وتحديد الهدف من الخطة ورقابة على تنفيذ هذه الخطة.

المشتريات:

وهو القسم الذي يتولى شراء كل ما يلزم الفندق بأقسامه المختلفة ولا يسمح لأي جهة أو قسم أن يقوم بالشراء إلا عن طريق قسم المشتريات المختص بهذه العملية وكل ما يتم شراءه يتجه مباشرة الى مخازن الفندق ولذلك نجد أن في معظم الفنادق يتم دمج قسم المشتريات مع المخازن ويعرف بقسم المشتريات والمخازن إلا في الفنادق الكبرى يتم فصل كل قسم عن الآخر نظرا لحجم مسئوليات كل قسم.

الأمن:

قسم الأمن هو القسم الذي على عاتقه حماية الفندق ونزلائه والعاملين به من أخطار الحرائق وغيرها والفندق والعاملين به معرضون في كل وقت لأي حادث لان الفندق يتواجد به معدات وآلات كهربائية ومواد قابلة للاشتعال لذلك لزم الحرص والحذر عند الاستخدام ويتم اختيار موظفي الأمن بالفندق ممن لهم خبرة ودراية بالعمل

في الأمن بالإضافة الى أن إدارة الفندق تنظم دورات تدريبية على فترات متقاربة لموظفي الفندق لمقاومة الحرائق والدفاع المدني وترجع أهمية الأمن في الفندق الى:-

١) الأمن عامل اساسي في نجاح العملية الفندقية حيث أن كل الأطراف تحتاج الذي تحقيق الأمن والأمان للنزيل وللعاملين.

٢) الفندق باقسامه المختلفة يكون في النهاية منشأه تحتاج الى تأمين لكل من مباني ومداخل وقاعات وغرف ومطابخ وخلافه.

٣) من اجل تحقيق الأمن بالمنشاة الفندقية فقد يكون ضمن الهيكل التنظيمي للعمالة بها عنصر للأمن يعمل على تحقيق الأمن والأمان مباني لكل العاملين بها من خلال أفراد الأمن والحراسة والإطفاء المدربين.

المستخدمين والتدريب

قسم شئون الأفراد في الفنادق الصغيرة يتولى مسئولياته مدير الفندق وكلما زاد حجم الفندق تم إسناد هذه المهمة الذي مساعد مدير ليتولى جزء من هذه المهام ولكن في الفنادق الكبيرة التابعة لمجموعة فنادق يتولى مسئوليات شئون الأفراد إدارة مستقلة هي جزء من إدارات الفندق الأخرى الرئيسية ويهدف قسم شئون الأفراد الى:-

- تحليل الأعمال ، تنظيم الأعمال وجدولتها.
- التعيينات والتدريب.
- تقييم العمل ، ظروف العمل والحالة الاجتماعية للعاملين
- الترقيات والإحالة للمعاش وإنهاء العمل.
- العلاقات الصناعية والتفاوض وحل النزاعات.

يهدف قسم التدريب في إدارة شئون العاملين الى:-

- زيادة الإنتاجية والبيع
- زيادة عنصر الولاء لدى العاملين
- تحسين معرفة ومهارات وسلوكيات العاملين
- التقليل من معدلات سوء استخدام الأدوات والمعدات
- تحسين نظرة المجتمع للفندق
- التقليل من الحوادث
- التقليل من الغياب
- التقليل من معدلات ترك العمل والشعور بالرضا
- تحسين مستوى التعيين
- التقليل من الضغط على الادراة

الصيانة (الهندسة)

يتولى قسم الصيانة مسئولية صيانة جميع الإنشاءات الفنية بالفندق يشمل عمل قسم الصيانة أو القسم الهندسي أعمال الكهرباء والتدفئة والتهوية وتكييف الهواء والتبريد والسباكة والنجارة وصيانة المبنى.

فالفندق باقسامه المختلفة يحتاج الى صيانة دورية ولا يتوقف الأمر عند الصيانة بل قد تتعرض بعض الأجهزة للتلف نتيجة الاستخدام.

الفهرس